

**PERCEPCIÓN DE ACTORES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN ESCUELAS OFICIALES CERTIFICADAS**

PAMELA DE MOYA SÁNCHEZ

JUAN CARLOS TORRES BARROS



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC
DEPARTAMENTO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
BARRANQUILLA
2018**

**PERCEPCIÓN DE ACTORES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD
EN ESCUELAS OFICIALES CERTIFICADAS**

PAMELA DE MOYA SÁNCHEZ

JUAN CARLOS TORRES BARROS

Trabajo de Grado para obtener el Título de MAGISTER EN EDUCACIÓN

DR. TITO JOSÉ CRISSIEN

DR. FREDDY MARÍN GÓNZALEZ

ASESORES

UNIVERSIDAD DE LA COSTA, CUC

DEPARTAMENTO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

BARRANQUILLA

2018

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Barranquilla, Octubre 2017

Dedicatoria

A Dios, que hoy como siempre me ayudó a cumplir esta promesa que nos hicimos juntos.

A mi madre Amparo, que soñó y custodió este camino desde antes de empezar a recorrerlo.

A mi madre Vivian, que me demostró que las batallas más duras se luchan de la mano de mamá.

A Esilda, Rodrigo y todos los Montero, que han sido mi más grande ejemplo de resiliencia. Especialmente a Lourdes, Libardo y Evelyn, que aportaron con amor y conocimiento.

A mis hermanos, que siguen mi ejemplo porque sé que van a lograr cosas más grandes.

A mi padre, quien vive orgulloso de mí.

A Juan Carlos por enseñarme tanto.

A Reinaldo, Marcial y Ena, por su paciencia.

A Edgardo por creer.

A quien me dio su mano en el momento más oscuro.

Gracias totales.

Pamela.

Dedicatoria

A Dios por fortalecer mi fe en los momentos de tensión y exigencia.

A Armida Meriño: Por animarme y exigirme mi cualificación para avanzar profesional y personalmente, gracias por tu aliento y apoyo incondicional en todo momento muestra de tu amor.

A mis Hijos por ser fuente de inspiración y motivo de superación y sacrificio.

A mi Madre y Hermana por estar presente con su incondicional apoyo. Y creer todo el tiempo en mí.

A Pamela por compartir conmigo un sueño y un propósito y permitirme hacer parte de su vida y ella de la mía y dejar huellas en mi historia.

A mis amigos y maestros que brindan seguridad en cada uno de mis propósitos.

Juan Carlos

Agradecimientos

A Dios, por permitirnos alcanzar una nueva meta y brindarnos salud, seguridad, paciencia, y las capacidades para consolidar este proyecto.

A nuestras familias, por su comprensión y motivación para ser mejores profesionales, de ellos apreciamos su perseverancia, fortaleza, entereza y especialmente a nuestros padres por su acompañamiento a lo largo de nuestra existencia.

A nuestros maestros, por brindarnos conocimientos para completar nuestros estudios de posgrado y en la preparación de este proyecto.

A aquellos maestros **Adriana De la Peña**, que de forma especial contribuyeron en la materialización de este logro.

A Freddy Marín: Por devolvernos la imagen del maestro, que enseña, que exige, pero que nunca deja de hacer sentir a sus alumnos el gran ser humano que habita en él. Gracias profe.

A esos amigos quienes nos acompañaron a lo largo de estos dos años, quienes nunca saldrán de nuestras vidas. Gracias por compartir los buenos momentos.

Contenido

Lista de tablas y figuras	9
Introducción.....	13
Capítulo I.....	16
1.1 Problema de Investigación.....	16
1.2 Formulación del problema	21
1.3. Objetivos De La Investigación	22
1.3.1. Objetivo General.....	22
1.3.2. Objetivos Específicos.	22
1.4. Justificación	23
1.5. Contextos de intervención o delimitación.....	25
Capítulo II.....	27
2.1. Marco Teórico.....	27
2.2. Antecedentes de la investigación	27
2.3. Fundamentación teórica	36
2.3.1. Concepciones de Calidad.	36
Referentes teóricos del concepto de calidad	36
2.3.2. Calidad Educativa	39
Concepciones de la Calidad Educativa	39
2.3.4. Sistemas de Gestión de Calidad	42
Conceptualización de Sistemas de Gestión de Calidad.....	42
Sistemas de gestión de calidad según el modelo EFQM.....	57
Indicadores de calidad educativa en Colombia	66
Sistema Nacional de Indicadores Educativos.....	66
Pruebas estandarizadas nacionales	67
Pruebas estandarizadas internacionales.....	68
Capítulo III	74
3.1. Marco metodológico	74

PERCEPCIÓN DE ACTORES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	8
Visión interdisciplinar	76
Método de investigación	77
Programas de educación para adultos:	83
Técnicas de recolección de información	84
Capítulo IV	95
4.1. Análisis de la información	95
4.2. Presentación de los resultados	95
4.3. Resultados del Registro Documental.	95
Conclusiones Generales.....	133
Bibliografía.....	136

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 2.1 Matriz de relaciones teóricas...	70
Tabla 3.2 Caracterización institución educativa Técnico Distrital Helena de Chauvin.....	81
Tabla 3.3 Caracterización institución educativa Técnico Metropolitano de Barranquilla...	83
Tabla 4.4 Resultados del componente de Progreso en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin.....	95
Tabla 4.5 Resultados del componente de Progreso en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Colegio Técnico Metropolitano...	97
Tabla 4.6 Resultados del componente de Ambiente Escolar en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin y El Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla.....	101
Tabla 4.7 Mención de miembros de la comunidad educativa – Docentes.....	104
Tabla 4.8 Mención de miembros de la comunidad educativa – Estudiantes	106
Tabla 4.9 Mención de miembros de la comunidad educativa – Docentes vs. Estudiantes.	108

Figuras

Figura 2.1 Sistemas de Gestión de Calidad...	48
Figura 2.2 Mapa de relaciones teóricas...	73
Figura 3.3 Mapa de ruta metodológica.....	95
Figura 4.4 Resultados del componente de Desempeño en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin.....	102
Figura 4.5. Resultados del componente de Desempeño en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla... ..	103
Figura 4.6 Mención de miembros de la comunidad educativa – Docentes	108
Figura 4.7 Mención de miembros de la comunidad educativa – Estudiantes.....	110

Resumen

La permanente búsqueda de la excelencia en el contexto de la educación ha generado la configuración de políticas nacionales entorno al logro de la calidad educativa. Esto a su vez, ha llevado a los establecimientos educativos a preocuparse cada vez más por implementar sistemas de gestión de calidad a través de diferentes modelos. Sin embargo, es escasa la información disponible sobre la percepción que tienen los actores adscritos a este ámbito respecto a dichos procesos de implementación. En este contexto, esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en el mejoramiento de la calidad educativa de las instituciones certificadas del distrito de Barranquilla a la luz de las percepciones de docentes y estudiantes. Los resultados se obtuvieron a partir de un enfoque lógico – racional, paradigma complementario concebido en dos componentes: teórico – conceptual y empírico de campo. Las unidades de análisis estudiadas están representadas por docentes y estudiantes, quienes fueron abordados a través de un diseño descriptivo – explicativo – analítico de corte cualicuantitativo. Los resultados revelan que no hay acuerdo entre las concepciones de calidad educativa por parte de los actores entrevistados, además de que no existe evidencia consistente que demuestre incidencia directa de los sistemas de gestión de calidad con mejoras ostensibles en los resultados académicos.

Palabras clave: sistemas de gestión de calidad, percepción, calidad educativa

Abstract

The permanent search for excellence in the context of education has generated the configuration of national policies around the achievement of educational quality. This, in turn, has led educational establishments to become more and more concerned about implementing quality management systems through different models. However, there is insufficient information available on the perception of the actors in this field regarding these implementation processes. In this context, this research aims to analyze the influence of the implementation of a quality management system in the improvement of the educational quality of the certified institutions of the district of Barranquilla in the light of the perceptions of teachers and students. The results were obtained from a logical - rational approach, complementary paradigm conceived in two components: theoretical - conceptual and field empirical. The units of analysis studied are represented by teachers and students, who were approached through a descriptive - explanatory - analytical design with a qualitative and quantitative cut. The results reveal that there is no agreement between the conceptions of educational quality on the part of the interviewed actors. Besides there is no consistent evidence that demonstrates direct incidence of the quality management systems with ostensible improvements in the academic results.

Keywords: educational quality, quality management system, perception

Introducción

Con la aparición de la revolución industrial, la economía mundial sufre una gran transformación y con ella un cambio en el paradigma de vida; la producción en masa y las líneas de producción imperan y se consolida los mercados. Pero esa misma necesidad de producción genera una nueva necesidad que es el control de la calidad de los productos que se manufactura industrialmente lo cual determina la aparición de sistema de gestión de calidad.

Los sistemas de gestión de calidad son una metodología que pretende estandarizar los procesos internos de una organización de modo que optimice sus resultados enfocados en la satisfacción de sus clientes.

Esta estrategia surgida en el ámbito empresarial se da como respuesta a la búsqueda de la calidad como objetivo principal de las organizaciones, en este sentido el concepto de calidad total declarado inicialmente por la industria japonesa es el punto de partida de la cultura de la calidad y los ciclos de calidad, implementados por muchas industrias.

Con la concepción que la ley 115 1994 y la Ley 715 de 2001 confieren a la escuela, esta se asimila como una organización de prestación de servicios y su rector como su administrador, responsable de la gestión de sus recursos, razón por la cual se considera que es factible la implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas. Inicialmente en el sector privado como condición para acceder a régimen de libertad regulada y el Plan Decenal de Educación 2006 – 2016 abre la posibilidad de aplicar esta estrategia la educación oficial del país.

En atención a lo anteriormente expuesto se hace necesario determinar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en los indicadores de calidad de una

institución educativa oficial, pero a la luz de los significados y tensiones que esta implementación genera en los actores de acto pedagógico que son los docentes y los estudiantes.

El logro del mencionado propósito requiere que se aborden como categorías centrales la conceptualización de calidad educativa, sistemas de gestión de calidad e indicadores de calidad educativa por lo cual resulta pertinente analizar los significados y tensiones generados por la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas oficiales, la los alcances y limitaciones de los sistemas de gestión de calidad percibidos por los estudiantes y docentes, y su influencia real en los indicadores de calidad válidos para clasificar en niveles de rendimiento a la institución. Todo lo anterior enmarcado en las teorías de calidad de Toranzos (2000).

La presente investigación contextualiza su marco onto – epistemológico en el enfoque analítico - deductivo que deviene de un paradigma mixto complementario, donde se trasciende a un nivel explicativo – descriptivo para ubicarse en un plano analítico y de razonamiento lógico, que integran los componentes cualitativos y cuantitativos en atención a dos momentos de investigación teórico conceptual y empírico. En cuanto a las unidades de análisis están representadas por estudiantes (población de unidades A) y docentes (población de unidades B), cuyos ámbitos de actuación lo conforman, la Institución Educativa Técnico Distrital Helena de Chauvin y Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla. Dichas poblaciones se abordan a través de las técnicas de grupos focales, análisis documental y la técnica estadística de análisis textual.

La estructura del presente documento se encuentra constituido por los siguientes capítulos: el primer capítulo está integrado por la descripción del planteamiento problema,

interrogantes, objetivos, justificación y delimitación de la investigación; el segundo capítulo, comprende los antecedentes de la investigación, las categorías de análisis que sustentan la fundamentación teórica del estudio; el tercer capítulo comprende el marco epistemológico- metodológico de la investigación; se identifican las poblaciones de unidades con sus correspondientes técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis; el cuarto capítulo muestran los hallazgos productos de la investigación con su correspondientes inferencias y conclusiones.

Capítulo I

1.1 Problema de Investigación

La educación, en palabras del Ministerio Nacional de Educación (2010) es uno de los motores fundamentales para la transformación social, es quizá por esta razón que, en los últimos años, los gobiernos del continente han puesto en el centro de la reflexión la cuestión de la calidad educativa. Siguiendo el modelo de la industria de certificar la calidad de las empresas a partir del cumplimiento de un conjunto de indicadores, los establecimientos educativos han adoptado esta iniciativa con la que buscan garantizar la alta calidad de sus procesos y resultados. Es así como las primeras investigaciones referentes a la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas se adelantaron en Europa en los años 80 (Díaz, 2013). Desde entonces y hasta la actualidad, las instituciones educativas en el continente han orientado sus esfuerzos al aseguramiento de la calidad a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y su posterior certificación en determinado modelo de calidad.

Para Colombia la implementación de sistemas de gestión de calidad no ha sido un hecho aislado ni coyuntural, sino que ha hecho parte de las políticas educativas de algunos gobiernos. Si se hace una revisión de las más recientes, la implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas está presente, pero el concepto de calidad y los requerimientos para ella han variado mucho en poco tiempo.

Así, por ejemplo, según el Decreto 230 de 2002 firmado por la presidencia de la república por el cual se dictan normas en materia de currículo, evaluación y promoción de

los estudiantes; y evaluación institucional, el criterio de calidad estaba asociado a la permanencia de la población estudiantil dentro del sistema educativo para lo cual las instituciones debían garantizar una promoción mínima del 95% de los estudiantes. Una década después, con la implementación del decreto 1290 de 2008 firmado por la presidencia de la república por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media, cambia radicalmente el concepto de calidad y el mismo estará asociado al desarrollo de competencias, al desempeño de los estudiantes y sus características individuales.

Así mismo, se ha identificado que los planes y políticas educativas a nivel nacional, departamental y distrital no manejan un concepto unificado de la calidad educativa incluso en un mismo período de gobierno. En este sentido, según el Plan Nacional de Educación “Todos por un Nuevo País” el término de calidad se encuentra asociado al desarrollo de competencias y el aprendizaje de los estudiantes, a su vez el Plan Decenal Nacional de Educación 2006-2016 contempla la certificación en un sistema de gestión de calidad como elemento clave para lograr la calidad educativa. Mientras tanto, el programa Atlántico Líder mide la calidad en términos de cobertura y resultados en pruebas externas. Finalmente, a nivel distrital, la concepción que se tiene de calidad también se encuentra orientada al alcance de buenos resultados en las pruebas Saber y en el Índice Sintético de Calidad Educativa a través de la dotación y uso de recursos, material, métodos que generen transformaciones pedagógicas.

Es posible, que esta divergencia en el concepto de calidad educativa sea una de las razones por las cuales no se están obteniendo los resultados esperados en las pruebas

externas, basta como muestra, los resultados alcanzados en las pruebas PISA que según la OCDE (2012) sitúan a Colombia entre los países con más bajo desempeño, o los resultados de Pruebas Saber que indican que el 27% de la población que presenta la prueba se ubican en un nivel bajo o inferior.

Sin embargo, el problema del concepto de calidad educativa en Colombia va más allá de las pautas que indica el gobierno en las leyes que expide. Así pues, en Barranquilla, se llevó a cabo una investigación titulada la Calidad Educativa, Desde los Actores Vinculados al Sector Educativo en Barranquilla (Said, Valencia, Turbay, Benitez, 2010) en la que a través de entrevistas hallaron como resultado que la palabra “gestión” era el término con el que más frecuentemente se asociaba la calidad educativa, con lo cual se concluyó que la calidad educativa para las instituciones en las que se aplicaron los instrumentos se encontraba más relacionada a términos de eficacia, eficiencia y procesos administrativos. En ese mismo estudio, se encontró, sin embargo, que como resultado de un proceso educativo de calidad la comunidad educativa espera en mayor proporción el desarrollo personal del individuo, seguido del desarrollo social, la dotación de competencias y en menor proporción los resultados académicos y el desarrollo espiritual.

En definitiva, el hecho de que las políticas gubernamentales hagan cambios tan profundos en la concepción de la calidad educativa, sumado a que no exista una convergencia sobre el mismo concepto en las comunidades educativas genera que los sistemas de gestión de calidad estén cimentados en una idea confusa de calidad que atenta contra la objetividad de sus resultados. Sin embargo, algunos actores de las instituciones educativas insisten en la necesidad de la certificación en determinado modelo de gestión

para brindar una educación de calidad. La impresión que existe desde la redacción es que los miembros de la comunidad educativa de las instituciones oficiales certificadas tienen distintas percepciones respecto al impacto de éstos procesos en sus realidades.

La vinculación de los sistemas de gestión de calidad al entorno educativo, ha propiciado el surgimiento de diferentes modelos de gestión para orientar a las instituciones educativas en sus procesos de certificación. Así, por ejemplo, en Colombia existen diversos modelos reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional entre los que se encuentran el New England Association of Schools and Colleges - NEASC-CIS, el AdvancED, el modelo Fe y Alegría, la European Foundation for Quality Management – EFQM y la familia de normas NTC-ISO9000, siendo éstos dos últimos los de más frecuente implementación en el país (MEN, 2016).

Al respecto resulta significativo aclarar que los procesos de acreditación y certificación ya que, si bien son términos estrechamente relacionados, tienen una diferencia sustancial que concierne completamente a esta investigación. Así pues, para efectos de la misma el concepto que compete a este trabajo de investigación es la certificación entendida como el proceso que implica la revisión a cargo de un auditor externo del cumplimiento de los requisitos de un modelo de gestión por parte de una institución educativa (MEN, 2016).

Hecha esta salvedad y teniendo en cuenta que los modelos ISO9000 y EFQM son el foco de este trabajo es necesario hacer algunas claridades respecto a cada uno. Así pues, la familia de normas ISO 9000 está concebida como un conjunto de estándares que suministran pautas y herramientas a las organizaciones que buscan que sus productos y servicios cumplan permanentemente los requerimientos del cliente y que sus niveles de

calidad aumenten constantemente (ISO Organization, 2015). Es de entender entonces, que el mismo MEN sostenga que la certificación en dicho modelo “se refiere a los procesos de los establecimientos educativos, es decir a que tienen condiciones para prestar un servicio de calidad, pero no certifica la calidad del servicio prestado” (MEN, 2016). A su vez, el criterio del modelo EFQM se caracteriza por no ser prescriptivo, es decir los ajustes que se realizan a partir de la implementación de este modelo, surgen de un análisis introspectivo que debe hacerse desde la organización, así se tienen en cuenta algunos factores relacionados a lo que la institución ya está haciendo llamados “Agentes Facilitadores” y otros factores que tienen en cuenta lo que la institución está consiguiendo llamados “Resultados” (EFQM Organization, 2012).

Sobre este tema y en particular en el departamento del Atlántico es escasa la información disponible, e insuficientes los datos provistos de voz de los diferentes actores sobre el nivel de participación y percepción que tienen con respecto a los procesos de implementación de los sistemas de gestión de calidad en sus instituciones. Además, por la esencia misma del concepto de formación no es posible tener información concreta sobre los resultados del proceso educativo y por la tanto resulta difícil medir la calidad de los mismos en términos de estándares e indicadores.

Así, la mayoría de estudios realizados en este campo corresponden a contextos diferentes al que se quiere tener en cuenta para este trabajo. Tal es el caso de España donde se han realizado diferentes investigaciones correspondientes al impacto de los sistemas de gestión de calidad EFQM e ISO en la Comunidad Autónoma Gallega (Espiñeira-Bellón, Mato y Mariño, 2016). Por su parte en el País Vasco (Sánchez, Troncoso y Díez, 2015) han

realizado estudios respecto a la fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en su comunidad.

Mientras en Europa ya empiezan a surgir estudios cuestionando la pertinencia del modelo de evaluación de calidad educativa, lo que se pudo hallar para América Latina es que la investigación es a penas incipiente en este sentido. La mayoría de trabajos consultados se limitaban a mencionar el impacto que ha tenido la evaluación de los procesos de calidad en las instituciones educativas en términos de aprobación y reprobación por parte de los estudiantes o bien a estudiar la percepción y valoración de la calidad educativa por parte de los agentes que componen dicha comunidad. Algo que sí está claro es que no existe una unificación de criterios en cuanto a las implicaciones que tiene la calidad para el sector educativo.

1.2 Formulación del problema

Se busca obtener información respecto a la participación, recepción, significados y/o tensiones que genera entre docentes y estudiantes el proceso de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, a través de sus diferentes modelos con el fin de proponer las recomendaciones necesarias, que caben siempre en el marco del mejoramiento continuo. Consecuentemente, en la presente investigación es hacerse el siguiente cuestionamiento:

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de calidad ha impulsado el mejoramiento de la calidad educativa de las instituciones certificadas del distrito de Barranquilla a la luz de las percepciones de docentes y estudiantes?

De la pregunta anterior resultan otros interrogantes que permiten la sistematización del problema:

¿Cuáles son los fundamentos estructurales que rigen la aplicación de los sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo como referente para la aplicación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo desde la percepción de los actores de instituciones educativas certificadas?

¿Cuál es la percepción de los actores de las instituciones educativas, acerca de los fundamentos teórico-normativos, que en el ámbito educativo rigen el concepto de calidad, a la luz de los indicadores que en mayor grado la impactan en las instituciones educativas oficiales certificadas del distrito?

1.3. Objetivos De La Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Analizar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en el mejoramiento de la calidad educativa de las instituciones certificadas del distrito de Barranquilla a la luz de las percepciones de docentes y estudiantes.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Definir desde la percepción de los actores de instituciones educativas certificadas, los fundamentos estructurales que rigen la aplicación de los sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo como referente para la aplicación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo.

- Caracterizar la percepción de los actores de las instituciones educativas, acerca de los fundamentos teórico-normativos, que en el ámbito educativo rigen el concepto de calidad, a la luz de los indicadores que en mayor grado la impactan en las instituciones educativas oficiales certificadas del distrito.

1.4. Justificación

La búsqueda de la calidad en el ámbito educativo es en la actualidad, ha sido en el pasado y con toda seguridad seguirá siendo en el futuro la prioridad para todas las administraciones de turno, no obstante, esta búsqueda implica muchos esfuerzos y la solución de dificultades que desde lo operativo, administrativo, financiero y pedagógico se deben solucionar. Para tales efectos, Colombia siguiendo la misma línea de pensamiento continental y basada en las recomendaciones de la OCDE, ha procurado desde el Ministerio de Educación promover los procesos de aseguramiento de la calidad a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas. Sin embargo, una de estas dificultades de la implementación de estos modelos en las instituciones educativas es la búsqueda del consenso en el concepto de calidad, pues si no es claro lo que el término calidad engloba e implica no serán claros tampoco los esfuerzos que debe realizarse para alcanzarla.

En la presente investigación se analiza la influencia que tiene la implementación de sistemas de gestión de calidad en las instituciones certificadas a la luz de las percepciones de docentes y estudiantes, que tal como dice Arrow (1974) quien afirma que el propósito de las organizaciones es explotar la participación de los miembros de la organización para conferir efectividad a las decisiones. Además, se establece si las concepciones de calidad

educativa que tiene docentes y estudiantes corresponden con la conceptualización teórica y normativa que rige la calidad educativa en Colombia, esto teniendo en cuenta que dichas concepciones de alguna manera enmarcaran las decisiones y acciones que se generen en el marco de las labores cotidianas de cada actor interviniente.

Así este estudio aporta información respecto a los significados y tensiones que se generan entre estudiantes y docentes a partir del proceso de implementación de sistemas de gestión de calidad en sus instituciones así como los alcances y limitaciones percibidos del mismo lo que a su vez se convierte en un insumo para toma de decisiones de carácter institucional de cara al ajustes de acciones necesarias para mejorar el proceso de implementación de modelo de calidad y en mismo sentido generar verdaderos cambios que impacten positivamente los procesos de la escuela .

Este trabajo entonces, es importante en la medida en que sus resultados están ajustados al marco del entorno social en el que se desarrolla la investigación y por lo tanto genere información importante a contextualizada para la escuela, además de acuerdo a la revisión de los antecedentes se tiene la impresión de que al menos en el ámbito de la Instituciones educativas del distrito no se han realizado investigaciones con el mismo objeto de estudio.

Finalmente, el carácter de viabilidad de esta investigación se lo da el hecho de que se encuentra enmarcada en la línea de investigación de calidad de la maestría en educación de Universidad la Costa CUC, cuyos intereses se orientan a los aspectos interviene en la calidad educativa desde un enfoque integral

1.5. Contextos de intervención o delimitación

Dentro de la investigación se abordan las siguientes dimensiones: Calidad Educativa, sistema de gestión de calidad e Indicadores de Calidad Educativa.

En la categoría de calidad educativa, la cual está adscrita a la línea de investigación que lleva el mismo nombre de la Maestría en Educación de la Corporación Universidad de la Costa, se toman los enfoques de calidad que sirven de referentes a los planes de desarrollo gubernamental desde los ámbitos macro, meso y micro, así como los conceptos más aceptados el sector educativo respetando la naturaleza polisémica del concepto.

En la categoría de sistemas de gestión de calidad se trabaja el concepto de calidad desde su concepción original en el ámbito empresarial y de servicios hasta su implementación en organizaciones sociales como la escuela, así mismo se estudiarán los orígenes, componentes, requisitos e implicaciones de la implementación de los sistemas de gestión de calidad y su impacto en la educación.

En la categoría de indicadores de calidad se toman los resultados de los indicadores de evaluación establecidos por el ministerio de educación y los horizontes propios de la institución. Esto con el fin de identificar la incidencia de la implementación de sistemas de gestión de calidad en la categorización de las instituciones educativas.

La investigación se realizó en las Institución Educativa Técnica Helena de Chauvin ubicada en la localidad suroriente de la ciudad de Barranquilla, certificada con el Sistema EFQM y la Institución Educativa Técnica Metropolitana de Barranquilla, ubicada en la localidad metropolitana de Barranquilla y certificada bajo la norma ISO 901.

Se justifica la escogencia de estas instituciones por estar certificadas en modelos diferentes respectivamente, presentar condiciones socioculturales diferentes a pesar de estar ubicadas en estratos similares y ambas ser de carácter oficial, lo cual permitió tener una visión contrastante de los significados de la implementación de sistemas de gestión de calidad en cada comunidad.

Las unidades de análisis focalizadas son estudiantes de media y docentes de áreas básicas de las instituciones seleccionadas.

En lo temporal la investigación inicia en noviembre de 2015 y finaliza en octubre de 2017

Capítulo II

2.1. Marco Teórico

Según Hernández et al. (2006), el marco teórico es un combinado de documentos formales que permite conocer información pasada y presente sobre el problema de estudio y que posteriormente se constituirá en un aporte a la literatura que existe sobre el mismo. En esta investigación, el capítulo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se referencian diferentes estudios que aportan al presente trabajo robusteciendo el estado del arte. En segunda instancia se definen los conceptos y teorías que fundamentan la investigación.

2.2. Antecedentes de la investigación

En el estudio realizado por Lasida, Isola y Sarasola (2016), titulado Estudio de Impacto de Instrumentos de Evaluación y Mejora de Centros Educativos, los autores se propusieron estudiar el impacto que tenía la implementación del sistema ISO en dos instituciones educativas de características contrastantes, con el fin de determinar si dichas diferencias afectaban los resultados de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Para esto los autores seleccionaron dos instituciones educativas en las que aplicaron un cuestionario anónimo a docentes y directivos que laboraran en el establecimiento desde antes de la implementación del sistema de gestión de calidad hasta el momento de la aplicación de dicho cuestionario, mismo que contaba con 128 preguntas divididas en las siguientes categorías: comunicación, sistema de gestión, clima, proceso de enseñanza-aprendizaje, satisfacción y relaciones.

El estudio citado se convierte en un insumo importante para el presente trabajo en tanto su objeto de estudio es similar ya que coinciden en las unidades de análisis, entiéndase docentes y estudiantes. En el artículo publicado en 2016 se encontró que el sistema de gestión de calidad presentó dificultades en su aplicación en ambas instituciones no por las características particulares de cada una sino por las restricciones mismas del modelo ISO, con lo cual sus autores concluyeron que sus aportes a la calidad educativa eran escasos y constituía un exceso de labores administrativas.

En la investigación realizada por Ruiz-Torres, Ayala-Cruz, Alomoto y Acero-Chavez (2015) los autores realizaron una revisión de la literatura sobre la gestión de la calidad en España e Hispanoamérica con el fin de caracterizar las investigaciones realizadas en este ámbito para identificar tópicos potenciales de investigación a futuro. Para esto, los autores realizaron una investigación cualitativa que consistió en una etapa de revisión de antecedentes, otra de selección, clasificación y análisis de artículos y una tercera etapa de síntesis, discusión y formulación de recomendaciones.

En dicho estudio se concluyó que la gestión de la calidad ha sido un tema de amplia investigación en España a diferencia de Hispanoamérica donde se encontró que la mayor parte de estudios no fueron realizados en universidades de dicha región, por el contrario, se encontró que la tendencia a realizar investigaciones en este campo decrecía a partir del 2010 siendo otros los temas de interés de los investigadores. A pesar de que este trabajo tenía como objeto de estudio la gestión de la calidad en general, se convierte en un sustento importante para el planteamiento del problema de la presente investigación en la medida en que es posible concluir que si la investigación en temas de gestión de calidad en general es

reducida será mucho menor el número de trabajos relacionados a la gestión de la calidad educativa, situación enunciada como uno de los núcleos problemáticos de este trabajo.

Por otra parte, los investigadores De Franco, Morillo, y Castro (2013) adelantaron una investigación cuyo objetivo era evaluar la gestión de la calidad en instituciones educativas en los diferentes niveles de la educación escolar en Venezuela. Para dar cumplimiento a su objetivo, los autores realizaron una investigación descriptiva-evaluativa con un diseño de campo en el que la información fue recogida en el contexto habitual de los docentes y estudiantes que conformaban la muestra a través de dos cuestionarios cuya validez y confiabilidad fueron valoradas.

Los resultados de dicha investigación dan cuenta de que docentes y estudiantes perciben que la gestión de la calidad educativa en sus instituciones no ha generado transformaciones importantes en tanto al uso óptimo de los recursos con los que se cuenta y fundamentalmente los estudiantes manifiestan que no perciben mayor impacto en lo relacionado a sus necesidades de formación integral. Así pues, este trabajo se constituye en un aporte importante para esta investigación teniendo en cuenta que coinciden en sus unidades de análisis y en tanto soporta el supuesto de la misma, el cual es que la gestión de la calidad en los centros educativos está excesivamente relacionada al cumplimiento de estándares y no a la formación integral de los estudiantes.

En un artículo publicado por Díaz Palacios (2013) se analiza la pertinencia de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el marco del contexto educativo. En dicho artículo el autor expone algunas consideraciones respecto a la mercantilización de

la educación y abre la discusión sobre la conveniencia de implementar sistemas de gestión de calidad con marcos de referencia empresariales en el ámbito educativo.

Este artículo resulta interesante para el presente trabajo en tanto concluye que las implementaciones de sistemas de gestión de calidad son inconvenientes para el ámbito educativo ya que éstos suscitan que el tratamiento que se le dé a las escuelas sea similar al que se le da a la industria, situación que genera la estandarización de procesos sin tener en cuenta los contextos propios de cada institución. Estas consideraciones soportan la fase propositiva de esta investigación en tanto abre la discusión respecto a un tema tan importante para el éxito de cualquier proceso como lo es la contextualización del mismo.

En un artículo publicado por Vesga (2013), en el que se discute sobre la importancia de la cultura organizacional en la implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones de educación superior, el autor estudia la necesidad de generar alguna convergencia entre los sistemas de gestión de calidad y la cultura organizacional de las instituciones educativas.

En el artículo, el autor concluye que la implementación de modelos de calidad en instituciones educativas no debería darse de manera estandarizada desconociendo la cultura organizacional de las mismas, en tanto esta última es un factor determinante para el éxito de la aplicación de dichos modelos. Estas consideraciones se convierten en un sustento importante para uno de los núcleos problemáticos de esta investigación, el cual sustenta que las tensiones y significados que han construido docentes y estudiantes en el devenir de la vida escolar respecto a los modelos de calidad afectan de manera directa la correcta implementación de los mismos.

En la investigación realizada por Hernández, Arcos y Sevilla (2013) cuyo objetivo era conocer la situación de los sistemas de gestión de calidad implementados en la Universidad de Baja California, los autores estudiaron la existencia o no de actividades que promovieran el desarrollo de una cultura de calidad en concordancia con la implementación de Sistemas de Gestión de calidad. La metodología del estudio consistió en una investigación no experimental cuantitativa descriptiva en la que se recogió información a través de la técnica de la encuesta.

El estudio citado aporta dos conclusiones importantes en el marco de la presente investigación. En primer lugar, los autores concluyen que la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas no necesariamente supone la existencia de una cultura de la calidad, lo que sustenta el supuesto de esta investigación. En segundo lugar, se concluye que la percepción entendida como significados y tensiones que tienen los usuarios de estas instituciones es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de tomar decisiones respecto a las acciones asociadas a la gestión de la calidad. Esto último justifica en gran medida la realización de un trabajo de investigación con el alcance de este.

Una investigación realizada en Chile por Bürgi y Peralta (2011) sobre el concepto de calidad en las investigaciones sobre educación da cuenta que no hay unanimidad ni siquiera en los mismos actores inmersos en el sector. Según el estudio, la mayoría de los trabajos sometidos a análisis no establecían una conceptualización estricta de calidad educativa aun cuando fuese ese el tema central de la investigación. Este trabajo fue cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo, en tanto no existían antecedentes y en tanto se describen

conceptos de calidad, para esto los autores realizaron una búsqueda profunda con respecto al tema en cuestión y la información recolectada la sistematizaron en una ficha de sistematización de la información para su posterior análisis.

Esta investigación resulta importante para el presente trabajo en tanto sustenta uno de los principales cuestionamientos en él expuestos y es la preocupación por la falta de unanimidad con respecto al concepto de calidad en el ámbito educativo. Esto teniendo en cuenta que los investigadores encontraron que el resto de los trabajos investigativos diferían en el enfoque que le daban a la calidad, algunas relacionaban el término con equidad, otras con procesos de aprendizaje y pedagogía y algunas enfatizaban en el cumplimiento de estándares de calidad. La investigación también arrojó que la mayoría de trabajos enfocaban la calidad desde la consideración de indicadores mayormente orientados al logro, alto rendimiento, eficacia y obtención de resultados.

En una investigación adelantada por Salas (2013), se realizó un estudio en el que se analizó la percepción del impacto que tenía la acreditación de programas educativos en una institución no universitaria en el que se consideraron aspectos como la infraestructura, la gestión académica y el desarrollo curricular. Este trabajo fue de tipo cualitativo para lo cual se utilizó la entrevista en profundidad y la observación no estructurada. Los sujetos abordados fueron los coordinadores de las carreras objeto de estudio.

En su investigación, el autor concluyó que en la práctica existen vacíos conceptuales respecto a la calidad educativa y esto genera que el logro de la misma se encuentre más asociado al cumplimiento de indicadores que a la formación de los estudiantes para ser competitivos en el mercado laboral una vez finalicen sus estudios. Ésta investigación se

relaciona estrechamente con el presente trabajo ya que en el planteamiento del problema de este último se hacen algunas consideraciones con respecto a la concepción de calidad orientada al estricto cumplimiento de procesos que algunas autoridades educativas exponen en Colombia.

En un estudio realizado en México por Buendía, Sampredo y Acosta (2013) sobre el impacto de los procesos de aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior, se analizó la percepción que tenían los estudiantes con respecto a dichos procesos en la mejora de la calidad considerando aspectos como la gestión docente. El estudio fue de tipo exploratorio y la recolección de la información se hizo a través de una encuesta.

Entre las conclusiones del estudio citado, se encontró un aspecto muy importante a considerar en el presente trabajo de investigación, este es el hecho de que los estudiantes carecen de la información suficiente con respecto a los sistemas de acreditación de la calidad de las universidades, lo cual robustece no solo el planteamiento del problema sino la fase propositiva de esta investigación al dejar abierta la posibilidad de considerar algunas recomendaciones orientadas a los canales y estrategias de difusión de la información antes, durante y posterior al proceso de implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en las instituciones educativas.

En una investigación realizada por García y Acosta (2012) cuyo objetivo era determinar diferencias y similitudes entre los modelos ISO 9001-2008 y EFQM, las investigadoras establecieron los desafíos derivados del proceso de implementar uno u otro modelo en instituciones educativas. Para dar cumplimiento al objeto de investigación, las autoras de la

misma realizaron un trabajo enmarcado desde un enfoque cualitativo de tipo argumentativo e interpretativo a través del análisis documental.

El aporte del trabajo mencionado a la presente investigación se da específicamente en la determinación de una de las categorías teóricas de esta última, en tanto las investigadoras concluyen que un elemento determinante para el éxito del proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad en la escuela, es que la metodología de implementación del mismo permita y promueva la participación de todos los interesados. Es precisamente la participación de docentes y estudiantes en estos procesos una de las categorías teóricas del presente trabajo.

En la universidad Autónoma de Tamaulipas, los investigadores Marquez y Ceballos (2016) realizaron un estudio que tenía como objetivo buscar evidencias del impacto que tenía la acreditación de calidad en los programas académicos de la institución. Este trabajo fue de tipo cuantitativo desde un nivel descriptivo inferencial y se realizó a partir de un estudio de caso.

Las conclusiones del trabajo en mención se convierten en un insumo importante que justifica la realización de investigación en este campo ya que sus autores encontraron que es necesario profundizar este tipo de investigaciones para proporcionar información relevante a los responsables de tomar decisiones de carácter institucional a la hora de planear y ejecutar acciones orientadas al mejoramiento de la calidad en instituciones de educación superior. De ahí, que el aporte del trabajo citado a la presente investigación es precisamente que justifica la misma.

En Colombia, un estudio titulado Análisis Multivariado de la Calidad educativa en Sucre realizado por Vertel, Cepeda y Lugo (2014), tenía como objetivo describir la situación de desigualdad de la calidad educativa que existe en departamentos como Sucre respecto al resto del país e identificar los problemas que generan dicha desigualdad, para esto los autores recopilaron información publicada por autoridades educativas con base en la cual generaron tablas de contingencia. Para el análisis de los datos obtenidos, los investigadores utilizaron técnicas multivariadas y univariadas a través de paquetes estadísticos.

La investigación dio como resultado que la calidad educativa, al menos en el departamento de Sucre, está estrechamente relacionada con las condiciones fisiográficas y el contexto socioeconómico. Según los autores las zonas en las que se deben focalizar los esfuerzos son las rurales y las áreas más críticas son las matemáticas, el lenguaje y la biología. De esta manera, este trabajo despierta interés en tanto toca nuevamente el tema de lo importante que es la contextualización de los procesos a la hora de tomar decisiones encaminadas al mejoramiento de la calidad en el ámbito educativo.

Los investigadores Escobar, Narváez y Corredor (2015), realizaron un estudio con el fin de conocer las percepciones de los estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad del Magdalena con respecto al proceso de acreditación que se estaba experimentando desde el programa. Este estudio tuvo un enfoque mixto y fue de tipo exploratorio-descriptivo. Para la recolección de la información los autores aplicaron un cuestionario a los sujetos objeto de estudio, que para este caso fueron estudiantes del programa de Administración de Empresas de la universidad mencionada previamente.

El estudio complementa la presente investigación ya que este atribuye la buena recepción que tienen los estudiantes del proceso de acreditación al alto grado de conocimiento y participación que tienen los mismos con respecto a la gestión y proceso institucionales. Ello soporta el argumento respecto a la importancia de los correctos canales de comunicación citada previamente.

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. Concepciones de Calidad.

Referentes teóricos del concepto de calidad

La preocupación por la calidad no es un tema reciente y es importante entender cuál ha sido la evolución del término entendido en diferentes momentos históricos y en diferentes contextos. El concepto de calidad tuvo su origen en tanto a normas en el sector productivo, más específicamente asociadas a ingeniería y procesos de manufactura durante la Segunda Guerra Mundial. Teniendo en cuenta el contexto mundial de la Postguerra y el favoritismo por los productos hechos en Estados Unidos por la falta de competidores, el mundo se encontraba en un momento en el que la demanda superaba la oferta y las industrias sacrificaron la calidad por la cantidad.

En este escenario, Japón que se encontraba destruido por los estragos causados por el conflicto, solicitó ayuda a los Estados Unidos para reconstruir su economía. Así entonces, a partir de los años 50 Japón introduce técnicas dirigidas a la prevención del error en el control de calidad durante el proceso y no después del mismo. Asesorados por William Edwards Deming y posteriormente por Joseph M. Jurán, los japoneses entendieron la necesidad de

involucrar a todos los departamentos de las organizaciones en los procesos de calidad, desde su diseño hasta su ejecución.

Al inicio de los años 20 el concepto de calidad giraba en torno al producto terminado, las teorías de Frederick Winslow, eran las dominantes y los instrumentos de medición utilizados eran: la campana de la aceptación del sistema de muestreo, planes de inspección, y las gráficas de control.

Para Juran el elemento humano era determinante en los temas de calidad y por lo tanto se debía aislar estos efectos, en términos de Juran la resistencia al cambio “la resistencia a la cultura” era la causa de los problemas en la calidad, razón por la cual promovía la educación y formación de los directivos. Para Juran la calidad se puede abordar desde varios puntos:

Calidad es la ausencia de fallos, que son los responsables de los retrasos en las entregas, fallos durante el servicio, facturaciones incorrectas, cancelaciones de contratos, etc.

Juran considera que la calidad se logra mediante la planificación de la calidad, pero la planificación requiere generar una cultura de calidad, mediante la asistencia, formación y acompañamiento de los directivos para el logro de esa planeación para la calidad.

La Trilogía de Juran:

Juran propuso un enfoque de calidad compuesto de tres procesos de gestión de calidad a los que se les llamo la Trilogía, estos procesos son; La Planificación, El control de calidad y la Mejora de la Calidad.

La Planificación: Tiene como objetivo suministrar las fuerzas operativas los medios para producir productos que satisfagan a los clientes -

El Control de Calidad: El Objetivo de este proceso es evitar las pérdidas de esfuerzo crónicos en la producción, que por lo general es del 20%

La Mejora de Calidad: Tiene como objetivo, evitar el empeoramiento de las pérdidas y reducirlas constantemente para logara su desaparición.

Juran Propuso diez pasos para el logro de esta mejora:

- Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar
- Establezca metas para la mejora
- Crear planes para alcanzar los objetivos
- Proporcionar capacitación
- Llevar a cabo proyectos para resolver problemas
- Informe sobre el progreso
- Dar un reconocimiento para el éxito
- Comunicar los resultados
- Llevar la cuenta
- Mantener el impulso de mejora

Ya a finales de los años 50 se acuña el término de Control de Calidad Total que involucraba en los procesos de calidad a todos los niveles de las organizaciones y cuyo objetivo era la satisfacción de las necesidades del cliente a través de productos de mejor calidad y a la vez de menor costo. A las diferentes estrategias y técnicas que se crearon para controlar los procesos de calidad se les conoció con el nombre de “sistemas de mejora continua. (Cano, 1998).

2.3.2. Calidad Educativa.

Concepciones de la Calidad Educativa

Hasta los años 50 los sistemas de control de calidad habían sido únicamente relacionados al ámbito empresarial. Sin embargo, a partir de 1966 con el movimiento de Escuelas Eficaces se hicieron los primeros acercamientos del término al contexto educativo. Solo después de que los países habían logrado asegurar la cobertura y permanencia de la población al sistema educativo, las autoridades pertinentes manifestaron su preocupación por la utilización eficiente de los recursos que se destinaban para este sector y por la consecución de resultados.

A partir de entonces, el concepto de calidad ha adoptado múltiples definiciones en el contexto educativo al punto de que en la actualidad todavía no existe un consenso entre los expertos sobre lo que implica utilizar el vocablo en el ámbito de la educación. Ya en 1993 Frazer hablaba sobre el tema y sostenía que no se puede equiparar la calidad en el ámbito educativo a la calidad en el sector empresarial, ya que la primera si bien se encuentra relacionada a la eficacia y a la eficiencia no significa lo mismo que estas dos.

En contraparte, Philip Coombs (1997) menciona que la calidad educativa debe ser medida por estándares de evaluación hacia el futuro y que dichos estándares deben estar enfocados más en los resultados del proceso educativo que en los factores que intervienen en el mismo.

No existe consenso en el contexto educativo respecto a todos los aspectos que debe considerar la calidad educativa, sin embargo, la mayoría de expertos considera que son tan importantes los resultados como el proceso.

Dadas las múltiples nociones y contraposiciones que existían entorno a la calidad educativa, Diker (1996) comentaría que este concepto encierra múltiples factores, desde el carácter productivo que debe tener la escuela, en tanto a rendir cuentas de resultados, hasta las consideraciones sociales, económicas, culturales en las que se encuentra inmersa la institución, inclusive temas como la duración de la jornada y la capacitación del personal.

Ahora bien, aun cuando muchos teóricos coinciden en la importancia de los resultados del proceso educativo, hay diferencias sustanciales en la forma de medir y en los términos de dichos resultados, ya que hay quienes consideran que la educación debe ser evaluada en términos de pruebas estandarizadas y hay quienes afirman que el resultado de la educación debe ser la formación de seres humanos integrales y desarrollados en todas sus dimensiones.

Para 1997 ya había quien insistía en que la calidad educativa debe ir más allá de los que los indicadores pueden medir ya que los mismos podrían ser una herramienta para medir la calidad pero que ésta debe considerar tanto los objetivos de la educación como los factores que inciden en la consecución de dichos objetivos como la capacitación docente, los diferentes contextos de las instituciones, la cantidad de estudiantes asignadas a cada docente, etc. (Torreblanca, J 1997).

García Cano (1998) se aleja del concepto de calidad entendido como eficiencia y lo presenta en términos de un proceso continuo que debe involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa y debe centrarse más en sí mismo como proceso de mejoramiento que en los resultados. Sin embargo, menciona también que los resultados son consecuencia

de un proceso y que por lo tanto en términos de calidad educativa uno debe centrarse en ambos.

Considerando entonces la mayoría de estos aspectos, Toranzos (2000) considera que la calidad educativa debe ser entendida desde tres perspectivas. La primera relacionada a la eficacia, que prioriza los resultados de los estudiantes en términos de aprendizaje, por lo cual la educación debería concentrarse en que los alumnos aprendan lo que se ha dispuesto. La segunda noción tiene que ver con el concepto de relevancia, en la que la autora le da un enfoque más amplio a la labor educativa en la que considera fundamental el desarrollo del individuo en todas sus dimensiones, es decir, como un ser integral. Finalmente, la tercera perspectiva que plantea la autora está relacionada a los procesos y considera los medios a través de los cuales se educa al estudiante, priorizando esta vez al grado de instrucción del equipo docente, al acceso a recursos didácticos, a las condiciones de infraestructura, etc.

En una línea similar para Pérez Juste (2005), el enfoque de los procesos de calidad debe ser más humanístico, más relacionado a la formación integral del individuo y por lo cual centra su tesis en la personalización del sujeto y la contextualización y pertinencia social de dichos procesos de calidad.

Para Hanushek (2015) la calidad educativa tiene un enfoque más economicista y sustenta los sistemas de evaluación de calidad basado en la necesidad de rendir cuentas del proceso educativo teniendo en cuenta los recursos que se destinan para el mismo. En este sentido Hanushek recomienda la evaluación al alumnado y la publicación de resultados a partir de pruebas estandarizadas como las PISA.

Teniendo en cuenta entonces las diferentes nociones que se exponen al tratar de abordar el término de calidad educativa, para efectos de esta investigación se asumirá el concepto más amplio del mismo en el que se abarca tanto el proceso como los resultados en términos de aprendizaje y de desarrollo humano. Es decir que este trabajo se enmarca desde las consideraciones de Toranzos (2000).

2.3.4. Sistemas de Gestión de Calidad

Conceptualización de Sistemas de Gestión de Calidad.

Un sistema de gestión de calidad se puede definir como una serie de acciones coordinadas que se realizan sobre los procesos que determinan la calidad del producto o servicio que se le ofrecen a un cliente. El fin de la implementación de un sistema de gestión de calidad es planear, controlar y mejorar todos los elementos que determinan el cumplimiento de los requerimientos de un cliente y el logro de la satisfacción del mismo.

Para definir el concepto de un sistema de gestión de calidad se hará una revisión con detenimiento de sus componentes:

Sistema: Un sistema está conformado por un conjunto de entes u objetos componentes que interactúan entre sí para el logro de objetivos. De allí que la teoría general de sistemas no solo estudia la estructura del sistema sino su comportamiento, su funcionamiento, dependiendo esta última de su estructura (Ludwig von Bertalanffy 1940)

Los sistemas tienen la propiedad de percibir los cambios que se generan en sus partes y ser afectados en su totalidad, de esta manera cualquier cambio que se genere en una de las partes del sistema necesariamente afectará el funcionamiento de este y su relación con los

subsistemas con los que esté relacionado. De esta manera una afección en una fosa nasal desencadenara una reacción al resto de las partes que conforman el sistema respiratorio y esta a su vez a los subsistemas vinculados con el mismo. Con lo cual se evidencia una relación de causa y efecto entre las partes de un sistema.

Según Von Bertalanffy (1940), los sistemas pueden ser abiertos o cerrados. Abiertos son aquellos que mantienen una relación constante con su medio interno, pero a la vez se relacionan con su entorno externo influenciándolo y recibiendo influencia del mismo. Los sistemas cerrados por el contrario son aquellos que no se relacionan con el medio externo, lo cual solo es posible en casos de estudio de la física clásica, pues en los ámbitos biológicos y sociales son inexistentes.

Un ejemplo de sistemas abiertos son las Instituciones Educativas, regidas internamente por normas, reglas, pactos, políticas, hábitos, costumbres, acuerdos, entre otros, establecidos entre los miembros de la comunidad educativa, pero al mismo tiempo determinados por variables externas de índole legal, política, social, cultural y económicas.

Gestión: Proviene del latín GESTIO-GESTIONIS, que significa ejecutar, lograr éxito con medios adecuados (Corominas 1995). Heredia lo define como “La acción o efecto de realizar tareas con cuidado esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad (Heredia 1985, p25). Según Rementería “es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (Remetería 2008, p. 1). De igual manera Rementería agrega al concepto de gestión, la expresión acción, del latín acciones, que significa toda manifestación de interés o expresión de interés capaz de influir

en una situación dada. Para el autor la acción es el elemento diferenciador entre la Gestión y La Administración.

El concepto de gestión toma gran importancia a partir de la segunda mitad del siglo XX con los escritos de Peter Drucker, a partir de este momento la gestión se vislumbra como: “un conjunto de reglas y métodos para llevar a cabo con la mayor eficacia un negocio o actividad empresarial” (Espasa Calpe, 2008, p. 1), o como “proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización” (Ponjuán, 1998, p. 55).

Julia Mora (2007), plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional y otro que se asume como dirección. En el primero la Gestión se traduce como “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o lograr un producto determinado”. Mientras en el segundo se define como “conducción de actividades, afín de generar un proceso de cambio.

De los anteriores conceptos se puede concluir que la gestión es una serie de procesos o acciones que se realizan sobre uno o más recursos de una organización para el logro de las estrategias propuestas para la misma, enmarcados en un ciclo sistemático y continuo determinados por las funciones de planeación, organización, dirección y control.

Un sistema de gestión de calidad son las acciones empresariales, planeadas y controladas que se realizan sobre un conjunto de procesos para el logro de la calidad. “Es una gestión de servicio que se ofrece al cliente, es planear, controlar y mejorar los elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados esperados por la organización”.

Los elementos que integran un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estrategia)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

Estructura Organizacional:

Para Mintzberg (1980) “Es el conjunto de todas las formas en las que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas”. Strategor (1988) considera la estructura organizacional “Es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad”

La estructura organizacional es la distribución de roles que cada miembro de una organización debe cumplir, es la jerarquía de funciones y responsabilidades que se determinan al interior de una organización que regula las relaciones entre los miembros de la organización y establece las responsabilidades que cada miembro tiene asignada en la búsqueda de los objetivos trazados por la organización.

La Planificación:

“Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan” (Sisk, s/f).

“Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción”. (Goodstein, 1998).

La planificación es la serie de actividades que le permiten a la organización trazar un mapa que le conduzca al logro de los objetivos que se ha planteado para un periodo determinado. La planeación responde a los siguientes interrogantes:

- ¿Adónde queremos llegar?
- ¿Qué vamos a hacer para lograrlo?
- ¿Cómo lo vamos a hacer?
- ¿Qué vamos a necesitar?

Los Recursos:

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio. Es todo aquello necesario para el logro de los objetivos propuestos por la organización. (Personas, equipos, infraestructura, dinero, entre otros)

Los Procesos:

Del latín procederé, cuyos componentes son Pro (hacia a delante) y Cere (Caminar) lo cual significa, hacia adelante avanzar, ir hacia adelante, ir hacia un fin. Por ende, proceso

puede ser definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden que se dirigen hacia un punto o finalidad, así como el conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. En el marco del tema de estudio los procesos son el conjunto de acciones que transforman un elemento de entrada en un producto o servicio. Los objetos están presentes en todas las organizaciones, pero no siempre están identificados, documentados y organizados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y responsables

Los Procedimientos:

Un procedimiento “Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. El conjunto de procedimientos con un mismo fin, se denomina sistema.

Son el conjunto de pasos que transforman un elemento de entrada del proceso en un producto o servicio, las documentaciones de los procedimientos de una organización están determinadas por la complejidad del mismo.

Todos estos elementos mencionados se relacionan entre si constituyendo una secuencia lógica y coherente que los convierte en un sistema. De igual manera estos elementos se consideran en el proceso de gestión de la calidad integrado por las etapas de Planear, Controla y Mejorar (Joseph Juran). Esta relación se convierte en el llamado sistema de gestión de calidad que se ilustra en el siguiente gráfico:

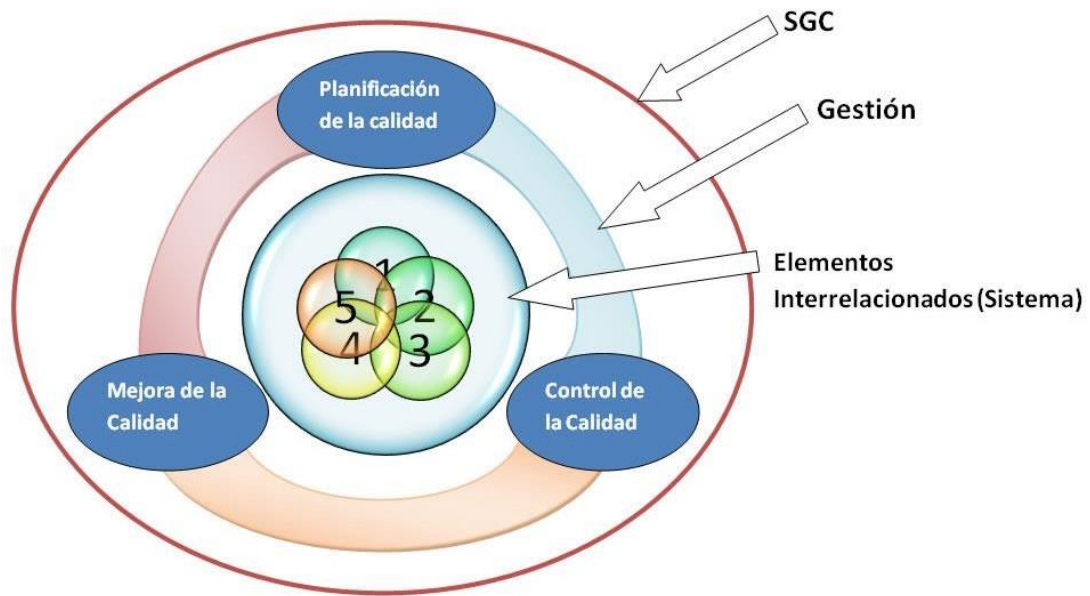


Figura 1. Sistemas de Gestión de Calidad. En el estudio esta figura representa el ciclo de calidad en el cual se integran la Planificación, la mejora y el control, de manera que el proceso de Calidad se perpetúe en las organizaciones en los cuales se ha implementado este proceso. Por Revista Digital Quality Trends 2009

1. Planeación de la Calidad: Es la etapa en la que se definen los objetivos que se persiguen y los requisitos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad (Juran y Godfrey 1998). Esta etapa consta de los siguientes pasos:

- Establecer el proyecto
- Identificar los clientes
- Identificar los requisitos del cliente
- Desarrollar el producto
- Desarrollar el proceso

- Desarrollar los controles y enviar a operaciones.
2. Control de Calidad: Lo constituyen el conjunto de pasos para mantener estabilidad en los procesos y evitar cambios adversos, se logra comparando la producción actual de la organización con los objetivos trazados. Realizando los ajustes si se hallaran diferencias significativas. (Juran y Godfrey 1998)
 3. La Mejora de la Calidad: La constituyen el conjunto de acciones que realiza la organización para obtener cambios que aumenten la calidad del producto o servicio. Se pueden considerar los cambios benéficos en la organización. (Juran y Godfrey 1998)

Como se ha afirmado un sistema de gestión de calidad es un proceso interdependiente, en el cual todos los factores desempeñan un papel importante e impactan al resto de elementos constitutivos del sistema, por lo cual no es posible concebir un sistema de gestión de calidad con la ausencia de algunos de los elementos o con una precaria participación de uno de ellos.

Al hacer una comparación del cuerpo humano con un sistema de gestión de calidad se encontrará que la gestión de la salud de cada sistema define la salud total del cuerpo; si uno de los sistemas de cuerpo falla afecta el funcionamiento del resto del cuerpo y pone en riesgo la salud del individuo. De igual manera un sistema de gestión de calidad depende que cada uno de sus elementos funcione, pues el deterioro de uno de sus elementos conducirá a la disminución de la calidad de los productos o servicios de la organización que lo implementa.

Sistemas de gestión de calidad según el modelo establecido en la norma ISO 9001

ISO es la sigla que identifica a la “Organización Internacional para la Estandarización”, la cual es una federación internacional integrada por 153 países y que aportan un cuerpo de estandarización por cada miembro.

La ISO es una organización no gubernamental establecida desde 1947 y que tiene por objetivo *“Promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionada en el mundo con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico”*.

El nombre ISO proviene del término griego Isos, que significa igual y es este nombre el espíritu del concepto de estandarización.

El concepto de normas de calidad surge a mediados del siglo XIX con la llegada de la revolución industrial y la producción en serie, lo cual trae consigo el concepto de calidad. La evolución del concepto de calidad y de la aparición de las normas para estandarizarla las podemos sintetizar en los siguientes hitos históricos:

1900, Inspección como actividad

1930, Muestreo estadístico

1950, Prácticas de aseguramiento de la calidad en empresas.

1970, Prácticas de aseguramiento de la calidad a nivel nacional.

1979, Normas para el aseguramiento de la calidad BS 575.

1987, Basadas en las normas BS 5750 se editan las normas ISO 9000.

1994, Se realiza la revisión de las Normas Base.

2000, Última revisión de las Normas Base.

Conceptualización de las normas ISO 9000

La familia de las Normas ISO 9000 está compuesta por las siguientes Normas:

- Norma ISO 9001:2000: Contiene las especificaciones que debe tener un sistema de gestión de calidad.
- Norma ISO 9004:2000: Son directrices para el mejoramiento del desempeño.
(diseñadas para ser utilizadas como par coherente de las Normas ISO 9001)
- Norma ISO 9000:2000: Contiene los principios de un sistema de gestión de calidad y las especificaciones para el mismo.

Existen normas ISO para otros aspectos tales como auditorías, gestión de proyectos, sistemas de medida, gestión de calidad, entre otros.

Las Normas ISO están basadas en 8 principios de gestión de calidad que tienen como objetivo conducir a las organizaciones el éxito a largo plazo:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del Personal

4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistemas de gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Componentes de un sistema de gestión de calidad según las Normas ISO 9001.

Los sistemas de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001 están compuestos por capítulos los cuales se describirán a continuación:

Capítulo 1: sistema de gestión de calidad: Este capítulo incluye los aspectos generales del proceso, la identificación de la organización que emprende la implementación del sistema, incluye los recursos con los que cuenta la organización. De igual manera identifica los mecanismos de control y de seguimiento que en el proceso deberá realizar la organización para la puesta en funcionamiento del sistema de gestión de calidad., tal como se evidencia a continuación:

Capítulo 2: Responsabilidad de la Dirección: Incluye las políticas, los objetivos y responsabilidades asumidas por la dirección, define los procesos de control y comunicación, así como los compromisos asumidos por la organización hacia sus clientes.

Capítulo 3: Gestión de Recursos: Incluye los requisitos de sistema de gestión de calidad entorno a los recursos humanos, de infraestructura y ambiente de trabajo.

Capítulo 4: Realización del Producto/ Servicio: Incluye los requisitos relacionados con el cliente y el producto /servicio, tales como producción, diseño, desarrollo, control, medición, prestación del servicio y dispositivos de seguimiento.

Capítulo 5: Medición, Análisis y Mejora: Incluye los aspectos relacionados con la satisfacción del cliente, seguimiento y medición del producto y del producto. Control del producto no conforme mejora continua y acciones correctivas y preventivas.

Pasos para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001.

En esta etapa de la implementación del sistema de gestión de calidad se identifica al cliente y los requisitos que concretan el producto o servicio para el mismo. Los especificados, los no especificados, los legales, los reglamentarios, y cualquier otro definido por la organización. Se establecen los estándares mínimos de calidad, se identifican, planean y documentan los procesos de control y por último se definen las acciones de prevención de errores, el manejo de quejas y reclamos y las acciones e indicadores de corrección y prevención.

Paso 1: Diagnóstico Inicial: En este primer paso se establece el punto de partida del cual se iniciará el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad realizando las siguientes acciones:

Identificar los principales procesos de la organización.

Analizar las políticas de calidad existentes

Establecer las necesidades de formación de los miembros de la organización.

Identificar los objetivos e indicadores utilizados por la organización.

Analizar la disponibilidad o necesidad de recursos para el logro de los objetivos.

Establecer el grado de incumplimiento de lo establecido por la norma en la situación de partida. El resultado de este primer paso es un informe diagnóstico de la organización.

Paso 2: Plan de Desarrollo del sistema de gestión de calidad:

En esta etapa de la implementación del sistema de gestión de calidad se acometerán las siguientes tareas:

Diseño del cronograma de actividades, definido con claridad el calendario de las actividades con plazos y responsables.

Se debe construir la estructura de la organización, para lo cual es necesario definir la figura responsable de la implementación del sistema y las responsabilidades de la dirección de la organización; de igual modo es necesario integrar el Comité de Calidad que será el órgano encargado del seguimiento al cumplimiento de las etapas de implementación y el manejo de las quejas y reclamos.

El Comité de Calidad podrá dividir las funciones en tareas más específicas y asignar las responsabilidades a los diferentes grupos de trabajo. Los resultados esperados en esta etapa es la planificación del trabajo.

Paso 3: Elaboración de la Documentación del sistema de gestión de calidad:

En esta fase del trabajo se documentará los procesos realizados en la organización realizando el registro de los datos necesarios para la producción de los documentos requeridos. El desarrollo de esta etapa deberá producir los siguientes documentos:

- Manual de Calidad el cual contiene las políticas y objetivos de calidad
- Mapas de proceso
- Procedimientos del sistema de gestión de calidad
- Instrucciones de trabajo.
- Registros
- Normativas internas y externas.

Paso 4: Implementación del sistema de gestión de calidad:

En esta etapa del proceso la organización deberá poner en marcha lo planeado, aplicar los procedimientos, el control, la medición, las acciones correctivas y preventivas y la adopción de las responsabilidades establecidas para cada miembro del equipo.

Se deberá revisar la posible aparición de nuevas tareas, la disponibilidad de recursos y el replanteamiento de las tareas si fuera necesario. El resultado esperado de esta etapa es la participación de los miembros de la organización en la implementación del sistema de gestión de calidad y el registro de las acciones.

Paso 5: Revisión Y Auditoria:

Una vez puesta en marcha el proceso de implementación de sistema de gestión de calidad es necesario hacer un seguimiento del cumplimiento de las políticas, tareas, procedimiento, controles, entre otras acciones introducidas como parte de la implementación, esta tarea es necesaria para la retroalimentación sistema. Para que esta etapa produzca resultados significativos es recomendable que la acción de seguimiento y auditoria la realice personal capacitado ajeno a las dependencias auditadas, identificar las desviaciones en los procesos, realizar los ajustes al sistema modificando la documentación del proceso si fuera necesario y revisar el sistema de gestión de calidad realizado por la dirección. Los resultados esperados en esta fase es el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos del sistema diseñado.

Paso 6: Certificación:

Una vez implementado el sistema de gestión de calidad de la organización es posible certificarlos para lo cual es necesario:

- Solicitar la certificación ante la entidad certificadora correspondiente.
- Estudio previo de la documentación por parte de la entidad certificadora.
- Visita de auditoria por parte de la entidad certificadora.
- Auditoria inicial a la organización
- Presentación del plan de acciones correctivas.
- Aprobación por parte de la entidad certificadora y emisión del certificado

El resultado esperado en esta fase es la certificación del sistema y la programación de las visitas de auditoria anuales.

Todo este proceso debe estar permeado por planes de comunicación para dar a conocer a los miembros de la organización los elementos del sistema y de un plan de formación en calidad, para garantizar la adaptación de recurso humano al sistema.

Sistemas de gestión de calidad según el modelo EFQM

EFQM es la sigla que identifica a la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (European Foundation for Quality Management) fundada en 1988, actualmente está conformada por más de 600 empresas y entidades.

El objetivo general de este modelo es evaluar las organizaciones para determinar su estado con respecto al ideal de excelencia empresarial del modelo, así como las oportunidades de mejora de la organización. Uno de los aspectos fundamentales de este modelo es la introducción de la evaluación como base para el diagnóstico inicial de la situación de la organización y punto de partida para intervenir y direccionar hacia la mejora continua.

El Modelo EFQM se constituye en una herramienta de mejora del sistema de gestión de las organizaciones. No es un modelo normativo, ni prescriptivo, no dice como se deben hacer las cosas, respetando las características de cada organización y valorando las experiencia de sus integrantes, el modelo se basa en la idea "... una organización tiene unos resultados excelentes cuando hay un liderazgo comprometido con la calidad, que tiene una estrategia clara y que con una buena gestión de los recursos humanos y materiales es

capaz de transformar todos esos recursos en procesos eficaces y eficientes, de manera que los clientes, las personas y toda la sociedad se benefician”.

El Modelo supone una mejora continua y una innovación permanente, enfocándose en la transformación de la cultura empresarial. El Modelo se fundamenta en 9 principios generadores de la premisa: “Los resultados excelentes en una organización, sus clientes, personas y en general en la sociedad en la que actúa, se logra con un liderazgo que dirige e impulsa políticas y estrategias que se harán realidad a través de las personas, las alianzas, los recursos y los procesos.

EFQM facilita la autoevaluación con lo cual las entidades reconocen su posición frente al modelo de excelencia e identifican que tan cerca o lejos están de lograr los estándares del modelo. Con la autoevaluación la organización establece su Plan de Mejora, el cual implica a todos los miembros de la institución y los conlleva a un proceso de mejora continua y evaluaciones periódicas. Después de tres años de estricto seguimiento es posible solicitar el reconocimiento del modelo implementado.

El modelo europeo es viable cuándo los objetivos formulados por la organización están relacionados con:

- La transformación de la cultura.
- La búsqueda de la excelencia.

Implementar un sistema de gestión de calidad supone un proceso de mejora permanente, relacionado con los procedimientos para realizar las tareas y un enfoque hacia la creatividad y la innovación el modelo no atiende solo a requerimientos pre establecidos

sino a todas las actividades de la organización, e incluso integra conceptos de calidad habituales en muchas organizaciones.

EFQM aplica los niveles de excelencia del sistema los cuales se describen a continuación:

Nivel 1: Compromiso con la Excelencia: el cual implica dos etapas. La Primera consiste en la autoevaluación global, con la cual se identifican las áreas de mejora y una segunda etapa en la cual se implementa y despliegan los planes para la mejora de las áreas antes identificadas.

Nivel 2: Reconocimiento a la Excelencia: Esta etapa la organización avanza en la búsqueda de la mejora, implementa los criterios del Sistema EFQM y a través de memorias es auditada por 2 a 5 evaluadores

Nivel 3: Certificación y Valadon: Nivel en el cual la organización recibe reconocimiento por su alto desempeño en la aplicación de Sistema.

Los principios que orientan los sistemas de gestión de calidad EFQM son los siguientes:

1. Orientación hacia los resultados
2. Orientación al cliente
3. Liderazgo y coherencia
4. Gestión por procesos y hechos
5. Desarrollo e implicación de las personas

6. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora
7. Desarrollo de alianzas
8. Responsabilidad social de la organización

Si se compara el Modelo ISO con el EFQM se tiene que algunos de los principios contenidos en la propuesta europea ya están presente en el modelo ISO, tales como el 2°, 3°, 4°, 5° y 6° principio, no obstante el modelo EFQM profundiza en ellos; pero la orientación hacia los resultados, el desarrollo de alianzas y la responsabilidad social son sin duda un notable diferenciador entre la propuesta del EFQM frente a las normas ISO, las cuales enfatizan en aspectos menos humanos y más de resultados y gestión.

Otra gran diferencia con respecto a las Normas ISO 9000 es que este es un modelo de aplicación global, lo cual supone la posibilidad de ser aplicado a todo tipo de organización. De igual forma y no menos importante es el enfoque de abordaje a través de la autoevaluación. A pesar de que el objetivo final de un modelo es su implementación, la autoevaluación permite identificar desde cual área es más conveniente iniciar el proceso de implementación del sistema de modo que minimice los costos y uso de recursos; se privilegia el aprendizaje que la organización desarrolle paso a paso y se reduzcan los cambios y traumas que estos puedan surgir en la dinámica organizacional con la llegada de nuevas formas de trabajo y enfoques en la relación y los procedimientos. La autoevaluación debe ser aplicada por la dirección de la organización.

La implementación de un sistemas de gestión de calidad requiere de unas condiciones previas al interior de la organización que se constituyen en los cimientos sobre los cuales se

construirá el modelo de calidad de la organización, estos requerimientos son el camino previo que debe recorrer la organización antes de la implementación del sistemas de gestión de calidad y representan la diferencia entre el inicio del proceso y el logro de los objetivos de calidad propuestas para cada organización en particular. Ignorar estos requerimientos significa trabajar de manera infructuosa pues no existirán bases sobre las cuales edificar un modelo de calidad y por ende no se lograrán los resultados esperados. Estos pre requisitos son:

- a. Disposición por parte de la organización de un plan estratégico que contenga misión, visión y objetivos estratégicos, que puedan ser trasladados a planes estratégicos.
- b. Incluir dentro de los planes estratégicos un sistema de gestión de calidad.
- c. Una estructura directiva organizada y con funciones definidas.
- d. Formación en calidad por lo menos por los miembros de estructura directiva.
- e. El plan estratégico debe contener identificados los procesos estratégicos, técnicos y de gestión.
- f. Disponer de canales formales e informales de comunicación que garanticen la participación del personal.
- g. Disponer de medios para la recolección, y sistematización de información y su documentación.
- h. Disponer de un sistema organizado de gestión financiera.

- i. Identificar previamente a los interesados en la implementación de los sistemas de gestión de calidad.
- j. Familiarizar a los implicados con la realización de seguimientos y planes de mejora.
- k. Cumplir con los requerimientos legales que implique la implementación de modelo.
- l. Disposición de recursos económicos para el proceso.

La observación de estos requerimientos permitirá a la organización interesada la implantación del modelo de gestión de calidad y podrá avanzar paso a paso en la mejora continua y el logro de sus objetivos de calidad.

No obstante, todo será posible en la medida que una propuesta de calidad cumpla con las expectativas de la organización y no sea la organizacional que deba adaptarse a los requerimientos del sistema.

Posibles aportes de los procesos de calidad para el sistema educativo

En un estudio publicado en la revista Tendencias Pedagógicas de España (Egido, 2005) se resalta la importancia de la evaluación de los procesos de calidad en el ámbito educativo. Desde el punto de vista económico, la financiación de la educación representa un sacrificio social y visto de esta manera es importante y necesario que existan mecanismos encaminados a hacer seguimiento y dar cuenta de la utilización de los recursos que se destinan para el sector educativo. En este sentido la autora comenta la necesidad de exigirle a las instituciones educativas la consecución de objetivos optimizando los recursos disponibles.

Por otra parte, en el mismo artículo se menciona la importancia de los procesos de calidad como herramienta para obtener información sobre el ámbito educativo. En este sentido, la autora da cuenta de la efectividad de los sistemas de evaluación de calidad para hacer aproximaciones más precisas a los diferentes factores que se presentan en el contexto educativo y que de otra forma no sería fácil detectar.

En el mismo trabajo se concluye que los procesos de calidad trasladados al sector educativo permiten realizar diagnósticos a partir de indicadores lo que a la larga debería dar pie a la aplicación de correctivos y los cambios pertinentes que contribuyan al mejoramiento y de la educación desde cada agente que hace parte de esa comunidad.

Un estudio parecido realizado en España (Ruiz De Miguel, 2002) analiza la importancia y los alcances de los indicadores de la calidad educativa. En este caso el autor establece las ventajas que representa la utilización de indicadores para obtener información del proceso educativo en cada una de sus fases. En este trabajo se justifica también el uso de dichos indicadores a través de la premisa de que los mismos no solo permiten describir el sistema que miden, sino que permiten establecer comparaciones en tiempo y espacio y esto deja al descubierto, en la mayoría de los casos, los puntos críticos de los procesos educativos.

Posibles limitaciones, riesgos e implicaciones de los procesos de calidad para el sistema educativo.

En el mismo artículo previamente mencionado (Egido, 2005) se abordan también una serie de riesgos que los procesos de calidad implican para el sistema educativo. En este caso se pone de manifiesto en primer lugar la dificultad que existe al objetivar la calidad a

tal punto de que ésta sea medible con parámetros que desconocen los procesos internos de la realidad que están midiendo. Egido (2005) afirma:

Comenzando por los riesgos, desde la primera perspectiva mencionada, es decir, la crítica a los sistemas y procesos de evaluación, se señala en primer lugar la imposibilidad o, al menos, la extrema dificultad de alcanzar evaluaciones objetivas de procesos difícilmente tangibles, como son los educativos. No se trata tan sólo de la objetividad del evaluador, que puede ser cuestionable en muchas ocasiones, sino del propio supuesto de que la calidad se puede objetivar y apreciar externamente, sin conocer los procesos internos.

Otra de las limitaciones a las que se hace referencia en este trabajo es que la base sobre la cual se han establecido los indicadores de calidad es la generalización, desconociendo la diversidad de cada institución educativa y suponiendo de esta forma que los contextos estudiados son idénticos lo cual, considera la autora, está completamente lejos de la realidad. En este sentido Egido, critica tanto el seguimiento a los procesos como la evaluación de resultados ya que, según expresa, no es tarea fácil medir los resultados de la tarea educativa teniendo en cuenta que dichos resultados serán observables posteriormente en el desarrollo del ser humano en sociedad y esto implica muchas cosas adicionales a la transmisión de conocimiento.

Por otra parte, en este mismo estudio se menciona la dificultad que los indicadores estén divididos en variables que fragmentan la realidad de los procesos y las instituciones educativas como un todo.

Además de lo anterior, es necesario considerar que la evaluación de indicadores individualmente considerados no tiene en cuenta la estabilidad en la unión o relación de los mismos. (Egido, 2005)

Finalmente se hace referencia a la posibilidad de que la calidad educativa medida en indicadores presupuestos en mayor medida por las altas jerarquías del sector, sea un mecanismo de control social, ya que según menciona la autora, la evaluación de dichos indicadores se hace “desde arriba” sin tener lo suficientemente en cuenta los aportes de los actores implicados en este ámbito.

Luego de todas estas observaciones la autora concluye que el sistema de evaluación de la calidad educativa a través de indicadores está condicionando el proceso educativo desde sus cimientos, ya que según manifiesta, tanto estudiantes como docentes, administrativos, directivos y en general toda la comunidad está dirigiendo sus esfuerzos a dar cumplimiento casi a cualquier costo a los criterios establecidos.

Dos años después, en un estudio realizado en la Universidad de Oviedo (Fueyo, 2004) se expresaron también algunas críticas al sistema de evaluación de la calidad educativa a través de indicadores. En este caso la autora coincide con Egido al manifestar que el modelo de evaluación responde a expectativas generales y desconoce la importancia del contexto en el que se encuentra inmersa cada institución educativa afirmando también los indicadores están basados en la homogenización de realidades. En este sentido se hace referencia también a que la calidad medida en términos de excelencia tiene objetivos economicistas basados únicamente en términos de eficiencia y cuyo fin es sancionar.

Posteriormente la autora menciona que el sistema de acreditación tal como está planteado en Europa promueve la competencia entre las instituciones educativas fomentando la rivalidad y no la cooperación en aras de cumplir con los requerimientos de manera individual y no con el fin de trabajar por el mejoramiento del sector educativo.

Por último, otra de las problemáticas a las que se refiere Fueyo en su estudio es al modelo vertical que existe de evaluación, según menciona el hecho de que sea un evaluador externo quien haga seguimiento y verifique el cumplimiento de los criterios establecidos minimiza la importancia y la participación de la comunidad educativa en su propio proceso de mejoramiento continuo.

Indicadores de calidad educativa en Colombia.

En los últimos años, la calidad se ha convertido en un tema frecuente en las agendas educativas de los diferentes gobiernos, sin embargo, el término adquiere su significado de acuerdo a las necesidades particulares de cada país. En Colombia por ejemplo se tiene como marco de referencia el modelo planteado (y posteriormente rediseñado) por la OCDE (1973) consistente en el cumplimiento de un conjunto de indicadores que permita al país obtener información concreta respecto al funcionamiento del sistema educativo.

Sistema Nacional de Indicadores Educativos

El gobierno nacional a través del Ministerio de Educación (MEN), cuenta con un Sistema Nacional de Indicadores Educativos con el que se pretende obtener información del sistema educativo nacional para generar argumentos que deriven en decisiones y estrategias que satisfagan las necesidades relativas a la política educativa. En este sistema, los indicadores se encuentran agrupados de acuerdo a cinco categorías definidas así:

- Indicadores de contexto: analizan las condiciones demográficas, culturales, sociales, etc. bajo las cuales funciona el sistema educativo del país.
- Indicadores de recursos: hacen referencia a los recursos que se necesitan para el funcionamiento del sistema educativo.
- Indicadores de procesos: dan cuenta del funcionamiento del proceso educativo desde la forma en la que operan los centros educativos, su ambiente escolar y el proceso de aprendizaje de sus estudiantes.
- Indicadores de resultados: se refieren a los datos relacionados con las tasas de aprobación, graduación entre otros indicadores referentes al cumplimiento de objetivos en tanto a eficacia y calidad.
- Indicadores de impacto: permiten analizar la influencia que tiene el proceso educativo en los cambios sociales y económicos del país.

Pruebas estandarizadas nacionales

Por otra parte, con el fin de monitorear los resultados y el proceso educativo Colombia cuenta con una serie de pruebas estandarizadas que evalúan las competencias de los estudiantes en áreas como lenguaje, matemáticas, ciencias sociales y competencias ciudadanas y ciencias naturales. Para estos efectos, se realizan las pruebas SABER en 3°, 5° y 9° con el fin de identificar el nivel de competencia que han desarrollado sus estudiantes en las áreas evaluadas y obtener información que le permita a los establecimientos educativos orientar mejor sus planes de mejoramiento. Por su parte, la prueba SABER 11° tiene como objetivo comprobar el nivel de competencia que desarrollaron los estudiantes del grado undécimo y sirven como referente para medir el desempeño de las instituciones educativas.

Pruebas estandarizadas internacionales

Otro indicador con el que cuenta Colombia para valorar el impacto de sus políticas educativas en los niveles de Básica y Media con las pruebas estandarizadas internacionales entre las que se encuentran las pruebas Programme for International Student Assessment - PISA que evalúan el desempeño de estudiantes de 15 años en áreas como la lectura, matemáticas y ciencias naturales, las pruebas SERCE y TERCE (Segundo y Tercer Comparativo y Explicativo) que se aplicaron en diferentes países de América Latina y que comparten con las PISA las áreas evaluadas con la diferencia de que recogen también información del contexto de los estudiantes que las realizan. Y finalmente la prueba TIMSS que evalúa estudiantes de 4° y 8° para comparar resultados entre países.

Índice Sintético de Calidad Educativa

Finalmente, en los últimos años el Ministerio de Educación Nacional diseñó otra herramienta para medir la calidad de la educación en los niveles de Básica, Secundaria y Media basándose en cuatro componentes fundamentales. El primero es el desempeño, que se refiere al resultado de pruebas estandarizadas con respecto al resto del país. El segundo es el progreso, que mide cuánto se avanzó en dichos resultados con respecto al año anterior. El tercero y cuarto son eficiencia y ambiente escolar que miden los estudiantes que aprobaron el año escolar y el clima escolar respectivamente.

Todas las relaciones teóricas detalladas en este apartado, se organizan en los siguientes instrumentos gráficos.

Tabla 1

Matriz de relaciones teóricas

Hipótesis	Categoría teórica	Dimensiones	Categoría teórica	Sub categoría por	Unidades teóricas	Métodos, técnicas e
explicativas	Definición	de análisis	Definición conceptual	categorías teóricas	por subcategorías	instrumentos
(Tesis de investigación)	nominal	por categoría teórica				
En las instituciones educativas certificadas, existen tensiones que afectan la correcta implementación de sistemas de gestión de calidad derivadas del desconocimiento	Conceptualización-Teórica de Calidad Educativa		Toranzos (2000) considera que la calidad educativa debe ser entendida desde tres perspectivas. La primera relacionada a la eficacia, que prioriza los resultados de los estudiantes en términos de aprendizaje, por lo cual la educación debería concentrarse en que los alumnos aprendan lo que se	-Aproximaciones al-Concepto de calidad-Educación educativa		Razonamiento lógico Análisis de contenido: interpretación del contenido y construcción de inferencias Registros de revisión documental.

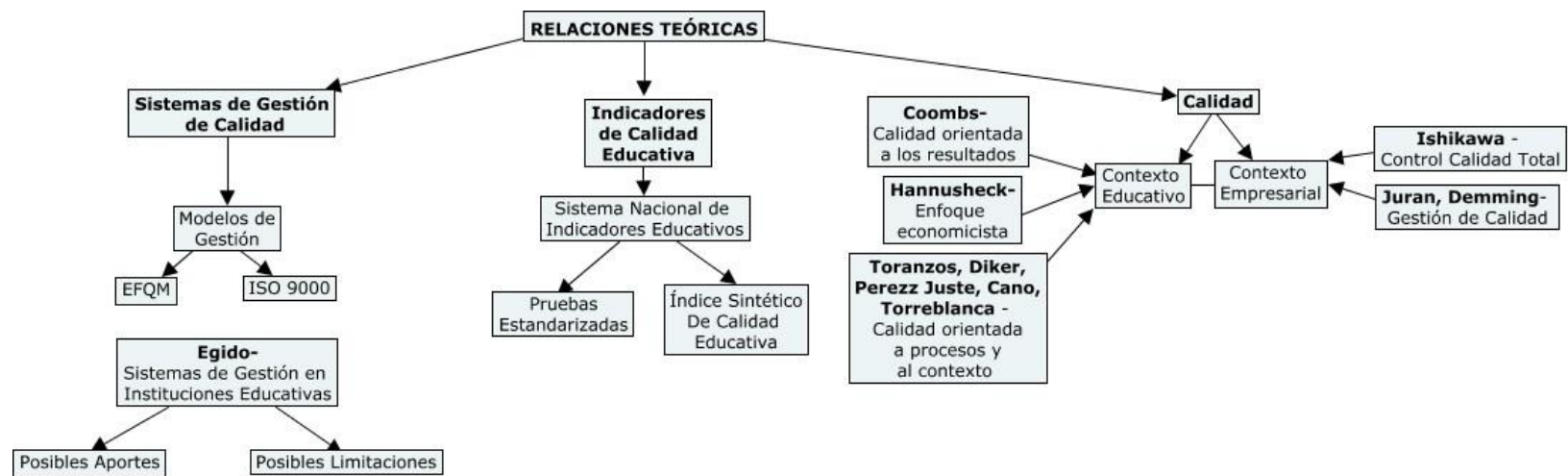
y la poca	ha dispuesto. La segunda noción	-Concepciones de	-Valores y relaciones
participación de los	tiene que ver con el concepto de	calidad educativa	interpersonales
miembros de la	relevancia, en la que la autora le da	-Gestión	Razonamiento lógico
comunidad educativa	un enfoque más amplio a la labor	-Métodos	Grupos Focales
en este proceso.	educativa en la que considera	pedagógicos	Guion de grupo focal
	fundamental el desarrollo del	-Componente	
	individuo en todas sus	pedagógico	
	dimensiones, es decir, como un ser	-Talento humano	
	integral. Finalmente, la tercera	-Infraestructura y	
	perspectiva que plantea la autora	recursos	
	está relacionada a los procesos y	-Resultados	
	considera los medios a través de		
	los cuales se educa al estudiante,		
	priorizando esta vez al grado de		
	instrucción del equipo docente, al		

acceso a recursos didácticos, a las
condiciones de infraestructura, etc.

Sistemas de Gestión de Calidad	-Teórica	Un sistema de gestión de calidad se puede definir como una serie de acciones coordinadas que se realizan sobre los procesos que determinan la calidad del producto o servicio que se le ofrecen a un cliente. Sistema de gestión de calidad es planear, controlar y mejorar todos los elementos que	-Implementación de sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas	-Modelo ISO 9001 -Modelo EFQM	Razonamiento lógico Análisis de contenido: observación documental Registros de revisión documental. Razonamiento lógico
			-Percepción del sistema de gestión de calidad en las	-Diseño y ejecución -Significados y tensiones	

		determinan el cumplimiento de los instituciones requerimientos de un cliente y el educativas logro de la satisfacción del mismo.	-Alcances y limitaciones	Grupos Focales Guion de grupo focal
Indicadores de Calidad Educativa	-Teórica	Conjunto de indicadores que permita al país obtener información concreta respecto al funcionamiento del sistema educativo.	-Sistema Nacional de Indicadores.	-Pruebas estandarizadas -Pruebas Saber -Pruebas PISA -Índice Sintético de Calidad Educativa Razonamiento lógico Análisis de contenido: observación documental Registros de revisión documental.

Nota. Matriz de relaciones teóricas. A través de esta técnica se establece la relación secuencial entre las categorías teóricas sus subcategorías y las técnicas y métodos de recolección de información que se realiza en la investigación. Es una descripción de la tabla breve. Por Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.



Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows

Figura 1. Mapa de relaciones teóricas. Es la graficación de la relación de Matriz de relaciones teóricas descrita en la Tabla 1, en la cual se evidencia las relaciones de la Categoría Teóricas, sus subcategorías y los autores referentes teóricos de la presente investigación. Es una elaboración de los autores Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Capítulo III

3.1. Marco metodológico

Para aproximarse a la creación o innovación en conocimiento, el siguiente capítulo se organiza en atención a un referente onto - epistemológico para derivar unos marcos de trabajo o marcos operativos donde se incluye el método y diseño de la investigación, con sus principales técnicas, procedimientos e instrumentos.

En consecuencia, los componentes estructurales se identifican a continuación: el primero el enfoque epistemológico, asociado al plano ontológico, paradigma y enfoque de investigación, los cuales son recorridos a través de la investigación. En el segundo marco, se encuentra el método que se deriva del enfoque epistemológico trabajado. El tercero, que constituye el marco operativo del estudio en el diseño de la investigación.

Referente Onto – epistemológico

El término ontología en su sentido más amplio proviene de la filosofía y se define como la rama filosófica que se ocupa de la naturaleza y organización de la realidad es decir de lo existe. Sin embargo, para la filosofía contemporánea y tomando como uno de sus exponentes a Martin Heidegger (1889 – 197) “No observamos la realidad tal cual ella es, sino tal como ella se presenta a los seres humanos”. Por lo cual la pregunta ontológica por el carácter de la realidad debe iniciarse desde el ser humano, como ya había sido reconocido por Descartes (1596 - 1650), Hume (1711 -1776) y Kant (1724 -1804) .

La epistemología según Arnold (2006) reflexiona sobre la naturaleza de la ciencia, estudiando y evaluando los problemas cognoscitivos de tipo científico en el proceso de

investigación; esta rama de la filosofía, guía la reflexión de los supuestos investigados para aproximarse al conocimiento y reconocer sus formas de validarlo.

En la concepción por este motivo se considera válido el fundamento ontológico (plano ontológico y plano intersubjetivo) que se evidencia dentro de la investigación de la naturaleza del conocimiento y de la realidad, que en este caso es una realidad social generadora de un enfoque holístico dinámico y subjetivo, como resultado de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en instituciones educativas oficiales del departamento.

De igual manera el enfoque epistemológico (Racionalista Deductivo) se evidencia en la reflexión epistemológica, que constituye la actitud persistente y creadora del investigador para identificar las características inéditas de la investigación puede o no ser registradas y observadas parcial o totalmente a la luz de las teorías y/o conceptos existentes y con las estrategias metodológicas disponibles. VASILACHIS DE GIALDINO (2007) y el análisis de los fundamentos teóricos y normativos de los sistemas de gestión de calidad.

Paradigma de Investigación:

En concordancia con el enfoque onto – epistemológico pertinente se apropia un paradigma mixto complementario, donde se trasciende a un nivel explicativo – descriptivo para ubicarse en un plano analítico y de razonamiento lógico, se integran los componentes cualitativos y cuantitativos desde la premisa que “los fenómenos sociales son un todo polisistémico, recursivo, caótico pleno de incertidumbre, contradicciones e infinitas posibilidades, sobre la base de estos supuestos se considera que dicha realidad no se debe fragmentar o reducirse a sus elementos constitutivos más simples (Senior, Colina, Marín y

Perozo, 2012). Los componentes cuantitativos se evidencian en relación a los hallazgos de resultados de los indicadores de calidad educativa a través de registro de datos y el componente cualitativo en relación a la percepción de los actores y los significados asignados por los mismos. El componente teórico es abordado desde la valoración de fundamentos teóricos que soportan la implementación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo.

Por su parte el componente empírico está planteado desde el análisis de las dinámicas que surgen entre la percepción de los actores y el referente empírico en la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las Instituciones Educativas Oficiales Certificadas del Atlántico. Los diseños mixtos o complementarios en el ámbito educativo son estrategia mediante las cuales el mismo objeto de estudio pedagógico puede ser abordado desde diferentes perspectivas donde se comparan datos; se contraponen perspectivas de diferentes investigadores o se compara teorías, contextos, instrumentos, agentes o métodos de forma diacrónica o sincrónica (Creswell y Plano 2007).

Visión interdisciplinar

Para lograr una amplia comprensión de la realidad educativa, se hace necesaria la influencia de varias disciplinas que dinamicen este propósito; se hace pertinente una visión integrada que permita una mayor y mejor comprensión de una realidad compleja, cambiante y multidimensional (Senior, Marín, Inciarte y Paredes, 2017). En cuanto a esta afirmación la presente investigación toma como referentes teóricos y disciplinares las ciencias de la educación, pero sin perder de vista el origen de los sistemas de gestión de

calidad, los cuales conllevan un componente sociológico y psicológico orientado hacia el ámbito empresarial.

Los sistemas de gestión de calidad son inicialmente una propuesta de orden administrativo, tendentes a la mejora continua y el logro del máximo rendimiento de las organizaciones de tipo económico, los cuales integran dentro de su estructura componente de orden psicológico, sociológico y organizacional, que son trasladadas a escuela al ser concebida esta última como una organización social susceptible de implementación de sistemas y procedimientos de este tipo.

De igual manera para la presente investigación se abordan temas de competencia académica propios de la estructura curricular de las instituciones educativas donde se pretende integrar los principios de los sistemas de gestión de calidad.

Método de investigación

El método de investigación es el proceso riguroso formulado de una manera lógica, que debe seguir el investigador en la adquisición del conocimiento. En concordancia entre el enfoque epistemológico, el paradigma de investigación y la visión interdisciplinar, se fundamenta el método de razonamiento lógico como la orientación al proceso de aproximación al conocimiento.

Para Taylor (1993), este método permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se vuelvan explícitas, de igual manera permite el descubrimiento de casos particulares a partir de la vinculación de juicios. (Behar 2008)

Diseño de investigación

Como parte de un diseño de investigación de naturaleza teórica - documental de campo, se hace necesario identificar las diferentes técnicas, procedimientos e instrumentos que permiten la recolección, procesamiento y validación de la información y el conocimiento generado. De allí que la sistematización procedimental correspondiente al diseño de la presente investigación se describe a continuación:

Etapas teóricas:**Construcción de los fundamentos teóricos que soportan la implementación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo.**

La aproximación a esta etapa se realizó mediante el análisis de los fundamentos normativos que rigen la implementación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito educativo, como referente para la aplicación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo y una descripción del proceso de implementación de sistemas de gestión de calidad desde la percepción de los actores adscritos a las Instituciones Educativas Oficiales certificadas del Atlántico, a la luz de los fundamentos teóricos – normativos que los rigen.

Esta etapa está soportada por teorías y/o conceptos tales como calidad educativa, percepción, indicadores de calidad y sistemas de gestión de calidad, entre otros.

Esta primera fase es de corte descriptivo, explicativo y analítico, que utiliza como técnica el análisis de contenidos, mapeo de contenido y fichaje documental. Los instrumentos aplicados son el registro de observación documental, la validez de los instrumentos se logrará a través de al juicio de expertos El producto final de esta fase será

la construcción teórica que valida la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas y establecer como la percepción de los actores de la comunidad educativa incide sobre los resultados de los indicadores de calidad de la institución; y sustentar el objeto de estudio considerando las variables de estudio de la investigación.

Etapas de campo

Análisis de las dinámicas que surgen entre la percepción de los actores y el referente empírico en la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las Instituciones Educativas Oficiales Certificadas del Atlántico.

La aproximación de esta etapa fue posible reconociendo en el ámbito de la gestión educativa los indicadores que en mayor grado impactan la calidad educativa en las instituciones educativas oficiales certificadas del Atlántico, y describiendo las condiciones de la Gestión Académica – Administrativa que viabilizan la concepción y aplicación de una propuesta estratégica de carácter metodológico, orientada al fortalecimiento de sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo.

En esta etapa se recolecta información de los docentes y estudiantes de dos instituciones educativas oficiales certificadas de cada una de las localidades del distrito de Barranquilla, cuya certificación se encuentre vigente.

Esta fase es de tipo descriptivo, explicativa y contrastiva, en la cual se conforman grupos focales de estudiantes y docentes; el proceso de validación incluye el juicio de expertos y la triangulación intersubjetiva.

Poblaciones de Unidades

La investigación se centra en dos instituciones educativas oficiales del Distrito de Barranquilla, ubicadas en las localidades Murillo Sur Oriente y Metropolitana respectivamente.

La institución educativa técnico distrital Helena de Chauvin la cual se encuentra certificada con el modelo de gestión de calidad EFQM ubicada en el Barrio Las Nieves cuyas características se relacionan en la tabla 4.

Tabla 2

Caracterización institución educativa Técnico Distrital Helena de Chauvin

PARAMETROS	CONDICION
Estado	antiguo-activo
Tipo	institución educativa
Calendario	A
Sector	Oficial
zona ee	Urbana
Estrato	estrato 2
Jornada	Unica
Género	femenino
Carácter	técnico
matrícula contratada	Si
Especialidad	Clases de especialidades comerciales

Niveles, grados	Completo
Preescolares	Transición
Primarias	primarias con 1er grado
	primarias con 2do grado
	primarias con 3er grado
	primarias con 4to grado
	primarias con 5to grado
Secundarias	secundarias con 6to grado
	secundarias con 7mo grado
	secundarias con 8vo grado
	secundarias con 9no grado
educación media	educación media con 10mo normal
	educación media con 11vo normal
Modelos	Colegios con modelos educativos para niños y jóvenes
Dirección	Cl 23 20 c 100, atlántico, barranquilla.
Barrio	las nieves
Teléfono	3743201

Nota. En esta tabla se describen las principales características de la Institución educativa, las cuales serán relevantes al momento de comparar los resultados de la implementación de sistemas de gestión de calidad en Instituciones con características diferentes. Esta Tabla es una organización de información recolectada de la base de datos de la institución (2017). Por Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

La institución educativa técnica metropolitana de Barranquilla, la cual se encuentra certificada con el modelo de gestión de calidad ICONTEC norma ISO 9001 ubicada en el barrio Ciudadela 20 de Julio y cuyas características se relacionan en la tabla 5.

Tabla 3.

Caracterización institución educativa Técnico Metropolitano de Barranquilla

PARAMETROS	CONDICION
Estado	Antiguo-activo
Tipo	Institución educativa
Calendario	A
Sector	Oficial
Zona ee	Urbana
Estrato	Estrato 2
Jornada	mañana, tarde, fin de semana
Género	Mixto
Carácter	Técnico
Matrícula contratada	Si
Especialidad	Clases de otros estudios
Niveles, grados	Completo
Preescolares	Transición
Primarias	Primarias con 1er grado primarias con 2do grado primarias con 3er grado

	primarias con 4to grado
	primarias con 5to grado
	aceleración del aprendizaje
Secundarias	Secundarias con 6to grado
	secundarias con 7mo grado
	secundarias con 8vo grado
	secundarias con 9no grado
Educación media	Educación media con 10mo normal
	educación media con 11vo normal
Primarias para adultos	Educación básica primaria para adultos con grado 21
	Programas de educación para adultos:
	Colegios Cafam
Modelos	Colegios con modelos educativos para niños y jóvenes:
	modelos aceleración del aprendizaje
	colegios con preescolar escolarizado
	colegios de educación tradicional
Dirección	Calle 46 no. 15 sur - 445, atlántico, barranquilla
Barrio	Ciudadela 20 de julio

Teléfono

Nota. En esta tabla se describen las principales características de la Institución educativa, las cuales serán relevantes al momento de comparar los resultados de la implementación de sistemas de gestión de calidad en Instituciones con características diferentes. Esta Tabla ene una organización de información recolectada de la base de datos de la institución (2017). Por Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Técnicas de recolección de información

Para el abordaje del diseño empírico o de campo se procede a trabajar las unidades de análisis mediante el siguiente tratamiento:

Población de Unidades A:

Conformada por estudiantes de nivel de media matriculados en las instituciones educativas focalizadas, por constituir la población estudiantil con más tiempo en el plantel y con mayor experiencia en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Población de Unidades B:

Conformada por docentes de áreas básicas vinculados a la institución educativa en la actualidad, con una permanencia no menor de un año desde la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución.

Muestra

Debido a la naturaleza cualitativa de la investigación el muestreo no es probabilístico sino un muestreo teórico (Vara, 2008) no dirigido a la cantidad de individuos, sino al potencial de información que representa cada individuo para la investigación siguiendo la naturaleza propositiva del muestreo cualitativo (Creswell, 2005).

De igual manera se ha tenido en cuenta factores tales como la capacidad operativa de recolección y análisis, el entendimiento del fenómeno y la naturaleza del fenómeno, de igual manera se ha definido las muestras atendiendo a que las muestras no deben ser utilizadas para representar a la población intervenida (Mertens, 2005) Los grupos focales desarrollados con estudiantes y docentes de la institución han tenido un mínimo de 5 participantes y un máximo de 10.

Registro Documental.

Se realiza mediante la técnica del Análisis de Contenido, en el sentido más amplio de esta expresión es la interpretación de un texto ya sea escrito, grabado, pintado, filmado, u otras formas donde exista registro de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos, entre otros.

Todo texto o imagen puede ser interpretada en su forma directa y manifiesta o en su forma soterrada de su sentido latente, por eso se puede percibir de un texto o imagen el contenido manifiesto, obvio y directo del autor o el sentido oculto, indirecto, latente que el autor quiere transmitir.

Para Laurence – Bardin (1996 2ºe p 32) el análisis de contenidos es “el conjunto de técnica de análisis de las comunicaciones tendientes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción de contenido de los mensajes permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (contexto social) de estos mensajes. Berelson (1952 p.18), J. Andréu (1998) y Krippendorff (1990), coinciden en que la técnica del análisis de contenido debe cumplir con de elementos básicos que son la objetividad y la sistematización, entendida la objetividad como el uso de procedimientos que puedan ser replicados por otros investigadores y la sistematización como el uso de pautas ordenadas que abarquen la totalidad del contenido observado.

Para el caso de a presente investigación la información por analizar son los informes históricos de los resultados de ambas instituciones en el Índice Sintético de Calidad Educativa ISCE y los resultados de prueba Saber. Con base en estos resultados de naturaleza estadística se perfila un componente que articula procesos de registro cuantitativo para visualizar los referidos resultados.

Análisis Estadístico de Datos Textuales

Según Abascal & Franco (2002), el análisis estadístico de datos textuales es una técnica que tiene en cuenta la frecuencia con la que se repiten las palabras en un texto y la relación de estas con el contexto y las particularidades de la fuente que da origen al texto. Estas fuentes pueden ser un medio impreso, digital o la transcripción de respuestas a preguntas abiertas, como es el caso de esta investigación en la que los textos provienen de las respuestas que surgen en el desarrollo de un grupo focal. |Las unidades de análisis del

presente trabajo de investigación las constituyen los comentarios que emergieron de los grupos focales realizados en primera instancia con docentes y en segunda instancia con estudiantes de las instituciones educativas mencionadas previamente.

Con el análisis estadístico del texto proveniente de las intervenciones de los participantes en los grupos focales, se estableció la frecuencia con la que se mencionaban a los miembros de la comunidad educativa y se determinó la distribución porcentual por cada grupo de miembros. Esto con el fin de develar la importancia de los miembros de la comunidad educativa, desde las perspectivas de docentes y de estudiantes.

Así, para realizar un conteo más exhaustivo, se agruparon las palabras teniendo en cuenta su relación de sinonimia o cuyo significado, guardara alguna relación en el marco del texto. De esta manera al grupo de palabras tales como alumno, joven, estudiante, se les agrupó y se les denominó “estudiantes”; las palabras relacionadas a los docentes se agruparon bajo el nombre de “maestros”; las palabras coordinador, rector, entre otras, fueron agrupadas bajo el título de “directivos”; los términos como escuela, colegio, establecimiento educativo, etc., fueron agrupadas bajo el rótulo de “institución educativa”; y finalmente toda mención a instituciones como el Estado, las alcaldías, las secretarías, el sector productivo, entre otras, se agruparon bajo el nombre “instituciones sociales”.

Grupos Focales

Para abordar el componente cualitativo de la presente investigación se conforman Grupos Focales (focus group).

Un grupo Focal es una técnica de opinión grupal que permite percibir el sentir, pensar y vivir de un grupo de individuos. Es una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre el investigador y los participantes para obtener información (Kitzinguer, 1995). Martínez - Migueles lo define como un método de investigación colectivista más que individualista, y que se centre en la pluralidad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes en un tiempo de espacio relativamente corto. Los grupos focales son útiles en la obtención de conocimiento y experticias de las personas en un ambiente de interacción que permite examinar lo que una persona piensa, como piensa y por qué piensa de esa manera. Los grupos focales permite la discusión activa y el abordaje por parte de los participantes de los temas considerados tabú.

Los grupos focales se realizaron con estudiantes de nivel de media de las Intuiciones educativas Institución Educativa Técnica Helena de Chavín y de la Institución Educativa Técnico Metropolitano de Barranquilla; estudiantes de ambos sexos con edades comprendidas entre los 15 y 17 años. Los docentes participantes fueron docentes de las áreas básicas de las instituciones educativas mencionadas.

Los grupos focales utilizados se dividieron en cuatro momentos con los cuales se vinculan la etapa de campo o empírica con las categorías de la investigación para abordar el conocimiento del proceso de implementación del Sistema de Gesto de Calidad en la escuela, la participación en el proceso de implementación del Sistema de Gesto de Calidad en la escuela, la apropiación del Sistema de Gesto de Calidad en las actividades cotidianas realizadas en la escuela, los significados y tensiones derivados del proceso de implementación del Sistema de Gesto de Calidad en la escuela, los estudios previos a la

implementación, los proceso de Implementación y los proceso de divulgación y seguimiento.

El primer momento llamado Calidad Educativa, se desarrolla partiendo de la presentación del video “*La Receta de una Educación de Calidad*”

<https://youtu.be/8anF33yPgss> el cual hace una alegoría de la calidad de la educación comprándola con una receta de cocina, en la cual sus ingredientes son los elementos constitutivos de una educación de calidad. Luego de ver el video el moderador realiza las siguientes preguntas orientadoras:

- Proponga usted su receta de educación de calidad.
- Compare su receta con la receta de su institución, ¿Le agregaría o le quitaría algo?
- ¿Quién preparo la receta de su institución?
- ¿Lo invitaron a participar?
- ¿Cómo participó?

Finalizado este momento se presenta a los participantes las propuestas de calidad contenidas en los planes de desarrollo nacional, departamento y distrital a las que se nombra como “*Tres recetas de calidad: nación, departamento y distrito*”, para que los participantes manifiesten cuál de las propuestas de calidad en educación es más significativas para ellos, la pregunta orientadora para este momento es “cuál de las recetas les parece más “nutritiva” y cuál es la más parecida a la de su institución”. Este primer momento indaga sobre el conocimiento de los participantes acerca de los conceptos de

calidad, calidad educativa y sus concepciones de los que consideren son los elementos que deben estar presente para que se evidencia en el ámbito escolar.

El segundo momento llamado sistema de gestión de calidad se desarrolla a partir de la presentación del video “*sistema de gestión de calidad Ventajas*”

<https://youtu.be/Ta9FY2Wi5j4> el cual muestra a los participantes de manera sencilla y agradable en que consiste un sistema de gestión de calidad en general, sus implicaciones, beneficios y requerimientos. El moderador realiza las siguientes preguntas orientadoras:

- ¿Es posible implementar un sistema de gestión de calidad en una institución educativa?
- ¿Cómo se implementó el sistema de gestión de calidad en la institución?
- ¿Qué beneficios puede aportar a la institución?
- ¿Qué dificultades le puede traer a la institución?
- ¿Qué aspectos puede modificar o prever?

Este segundo momento indaga sobre el conocimiento de los participantes acerca de un sistema de gestión de calidad y las condiciones necesarias para su implementación, así como establecer una diferencia entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa frente al mismo proceso en una organización de índole empresarial o de servicios.

El tercer momento llamado Sistema de gestión de calidad escolar, se realiza partiendo de la presentación del video “*sistema de gestión de calidad Colegio Claretiano*”

<https://www.youtube.com/watch?v=zxZIOe8LNqs&feature=youtu.be> , en el cual se

evidencia un caso de implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa colombiana. A través de una actividad lúdica los participantes responderán cuales considera que son las áreas de gestión en la que se debe enfocar el sistema de gestión de calidad en una institución educativa, en cuales se está implementando en su institución y si considera que se evidencia este proceso en su plantel.

Se pretende percibir los significados y las tensiones que genera la implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa de carácter oficial y los motivos que subyacen en los mismos. En este momento a las unidades de análisis A (estudiantes de media) se les realizó el interrogante ¿En qué se diferencia tu colegio actual con tu institución ideal? Con el objetivo de develar los significados y tensiones que los estudiantes tienen acerca del funcionamiento de sus actuales instituciones.

El cuarto momento “*Sistema de gestión de calidad y la cultura organizacional*”, se presenta un caso a cada unidad de análisis en el cual los participantes manifiestan su criterio frente a la situación, se pretende establecer de qué manera permea la implementación de un sistema de gestión de calidad la dinámica de la institución educativa como organización social con su propia cultura y dinámicas.

Técnicas para procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos en los instrumentos aplicados a las poblaciones de unidades A y B, son tratados mediante la aplicación de técnicas cualitativas de recolección de información como el grupo focal; ello implica la recolección, clasificación y codificación de los datos a través de programa QDA Miner con las categorías y sub categorías teóricas definida para la presente investigación, utilizados posteriormente para analizarse, interpretarse y

representarse. El resultado, es la descripción de las percepciones de docentes y estudiantes sobre el proceso de implementación de sistemas de gestión de calidad en escuelas oficiales certificadas de Barranquilla. Con estos se aborda el carácter cualitativo del proceso de investigación con la tabulación de los resultados.

Se realiza un análisis cuantitativo de la información obtenida en la revisión documental, aplicada a los históricos de Índices Sintéticos de Calidad y Pruebas Saber de las instituciones educativas focalizadas; sistematizando la información a través de tablas estadísticas y luego de forma descriptiva. El análisis estadístico de datos textuales se realizó utilizando el software QDA Miner de la siguiente manera: en primer lugar, se descompuso el texto en unidades de las que se eliminaron las “*palabras de ayuda*” como artículos, conectores, etc. Una vez realizado este paso, se obtuvo la frecuencia de las unidades que componían el texto. A continuación, se procedió a agrupar las palabras teniendo en cuenta su relación de sinonimia o cuyo significado guardara relación en el marco del texto, relacionando las categorías de análisis trabajadas, siendo congruentes con el enfoque epistemológico, paradigma y método correspondientes a este estudio.

De acuerdo con el análisis realizado de los instrumentos aplicados a cada una de las poblaciones de análisis, se genera un cuerpo de conclusiones y recomendaciones que contextualizan la descripción de las percepciones de docentes y estudiantes sobre el proceso de implementación de sistemas de gestión de calidad en escuelas oficiales certificadas de Barranquilla en uno de los índices de calidad educativa orientados por el MEN, en las Instituciones Educativas del sector oficial.

Toda la ruta metodológica descrita en este capítulo, se estructura en la siguiente herramienta gráfica.

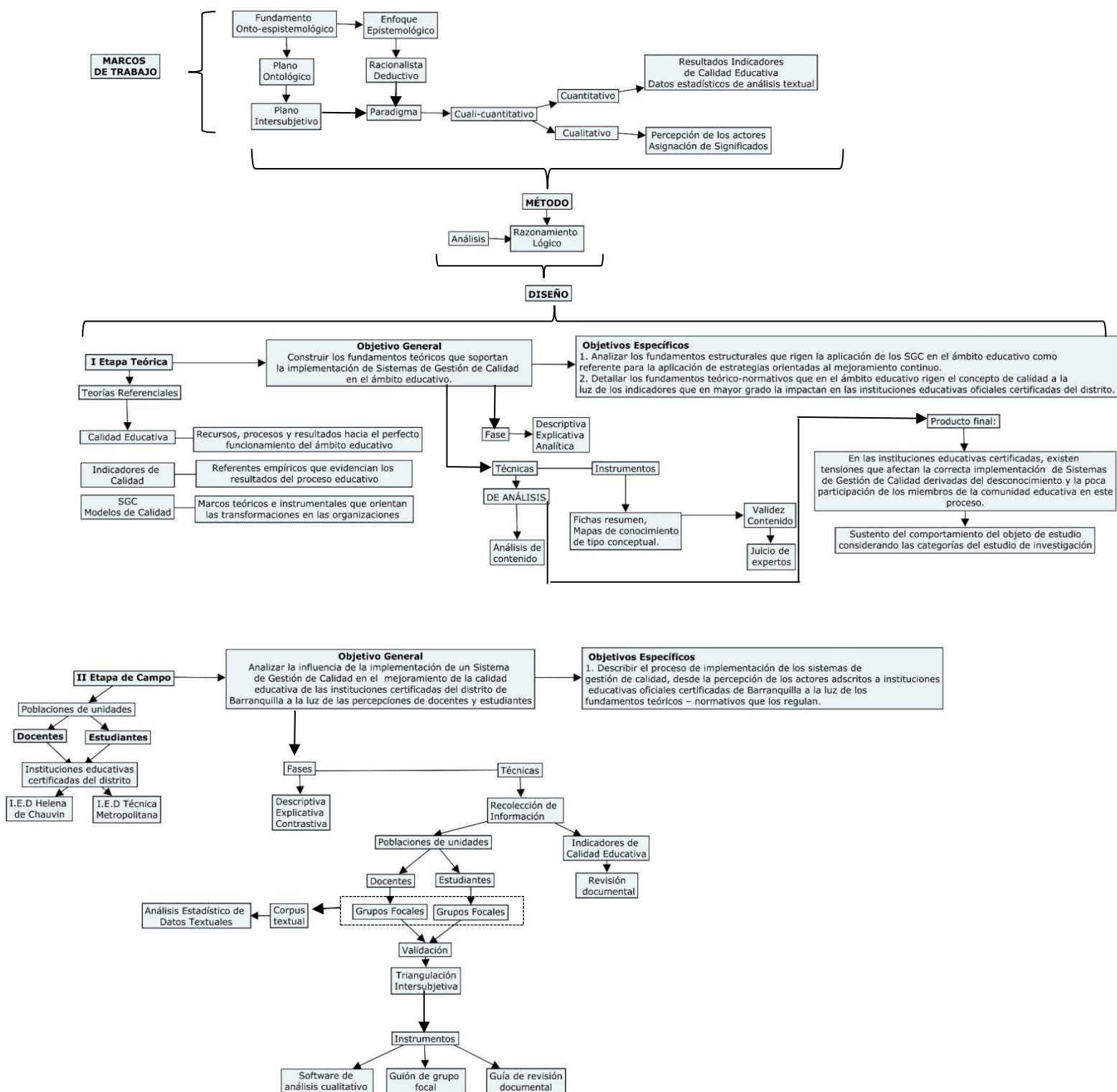


Figura 3. Mapa de ruta metodológica. Esta es la graficación de las etapas metodológicas que conforman la investigación; Etapa Teórica y Etapa de Campo, las cuales tienen sus propios

objetivos, sus fases de trabajo, las técnicas, sus instrumentos y sus productos. Figura Elaborada de los autores (2017). Por Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017. Autores del trabajo.

Capítulo IV

4.1. Análisis de la información

En este capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos utilizados para las unidades de estudio de la presente investigación. Se encuentra organizado en una primera parte en la presentación de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos; y en la segunda parte la discusión general de los resultados.

4.2. Presentación de los resultados

El análisis de los instrumentos aplicados a las unidades de análisis de la presente investigación permite establecer las siguientes consideraciones:

4.3. Resultados del Registro Documental.

Índice Sintético de Calidad Educativa ISCE.

El ISCE está compuesto por cuatro factores: Progreso, Desempeño, Eficiencia y Ambiente Escolar. A los cuales se les asigna una valoración que sumada conforma la calificación para la Institución Educativa. La escala de ISCE es de 1 a 10 donde Progreso y

Desempeño pesan un 40% del valor total, es decir 4 puntos y Eficiencia y Ambiente

Escolar Pesan 10% cada uno, es decir tienen un puntaje máximo es 1.

Progreso.

Busca medir el mejoramiento de los establecimientos educativos en relación con los resultados obtenidos por los establecimientos el año inmediatamente anterior. El Progreso está dividido en dos partes **nivel de desempeño insuficiente y nivel de desempeño avanzado.**

Tabla 4.

Resultados del componente de Progreso en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin

Institución educativa	Grado	Área	Niveles	Años		Diferencia
				2015	2016	
Institución Educativa Helena de Chauvin	3°	Matemáticas	Avanzado	44%	23%	-21%
			Satisfactorio	32%	47%	15%
			Mínimo	19%	27%	8%
			Insuficiente	5%	3%	-2%
	3°	Lengua Castellana				
			Avanzado	11%	58%	47%
			Satisfactorio	49%	8%	-41%
			Mínimo	38%	23%	-15%
			Insuficiente	2%	12%	10%

5°	Matemáticas	Avanzado	58%	50%	-8%
		Satisfactorio	28%	40%	12%
		Mínimo	10%	10%	0%
		Insuficiente	5%	0%	-5%
5°	Lengua Castellana	Avanzado	21%	14%	-7%
		Satisfactorio	47%	43%	-4%
		Mínimo	28%	39%	11%
		Insuficiente	4%	4%	0%
9°	Matemáticas	Avanzado	1%	0	-1%
		Satisfactorio	23%	20%	-3%
		Mínimo	66%	75%	9%
		Insuficiente	10%	6%	-4%
9°	Lengua Castellana	Avanzado	10%	2%	-8%
		Satisfactorio	40%	44%	4%
		Mínimo	39%	46%	7%
		Insuficiente	11%	8%	-3%
11°		Quintil 1	13%	10%	-3%
		Quintil 2	16%	29%	13%

Quintil 3	34%	35%	1%
Quintil 4	21%	21%	0%
Quintil 5	16%	6%	-10%

Nota. El Componente de Progreso es el valor que determina el avance de los resultados de la institución educativa comparadas con sus propios resultados del año inmediatamente anterior esta información es uno de los indicadores de calidad académica de las instituciones educativas que serán impactado por la implementación de Sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativas.

Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados del Índice Sintética de la Calidad Educativa ISCE 2017. Por Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Tabla 5.

Resultados del componente de Progreso en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Colegio Técnico Metropolitano.

Institución educativa	Grado	Área	Niveles	Años		Diferencia
				2015	2016	
Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla	3°	Matemáticas	Avanzado	71%	11%	-60%
			Satisfactorio	20%	28%	8%
			Mínimo	7%	45%	38%
			Insuficiente	2%	16%	14%
	3°	Lengua Castellana	Avanzado	95%	12%	-83%
			Satisfactorio	5%	35%	30%
			Mínimo	0%	40%	40%
			Insuficiente	0%	13%	13%

5°	Matemáticas	Avanzado	7%	36%	29%
		Satisfactorio	12%	26%	14%
		Mínimo	36%	23%	-13%
		Insuficiente	45%	16%	-29%
5°	Lengua Castellana	Avanzado	3%	23%	20%
		Satisfactorio	22%	40%	18%
		Mínimo	50%	29%	-21%
		Insuficiente	26%	7%	-19%
9°	Matemáticas	Avanzado	0%	5%	5%
		Satisfactorio	29%	18%	-11%
		Mínimo	66%	59%	-7%
		Insuficiente	15%	17%	2%
9°	Lengua Castellana	Avanzado	1%	3%	2%
		Satisfactorio	28%	35%	7%
		Mínimo	53%	54%	1%
		Insuficiente	18%	8%	-10%
11°		Quintil 1	13%	14%	1%
		Quintil 2	18%	34%	16%

Quintil 3	23%	18%	-5%
Quintil 4	31%	19%	-12%
Quintil 5	16%	14%	-2%

Nota. El Componente de Progreso es el valor que determina el avance de los resultados de la institución educativa comparadas con sus propios resultados del año inmediatamente anterior esta información es uno de los indicadores de calidad académica de las instituciones educativas que serán impactado por la implementación de Sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativas.

Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados del Índice Sintética de la Calidad Educativa ISCE 2017. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Desempeño: Busca determinar el nivel de cumplimiento de la misión institucional en términos de resultados, busca incentivar la búsqueda de mejores resultados en las pruebas Saber. Este componente tiene un peso del 40% en valor total del ISCE por lo cual su puntaje máximo será de 4. Se compone de los resultados de las áreas de matemáticas y lengua castellana en los dos niveles evaluados por el ISCE. En el nivel de básica primaria se promedia los resultados de las dos áreas en los grados tercero y quinto por lo tanto se promedia cuatro resultados, de igual manera en los niveles de secundaria y media se promedia los resultados en las áreas de matemáticas y lengua castellana en los grados noveno y undécimo.

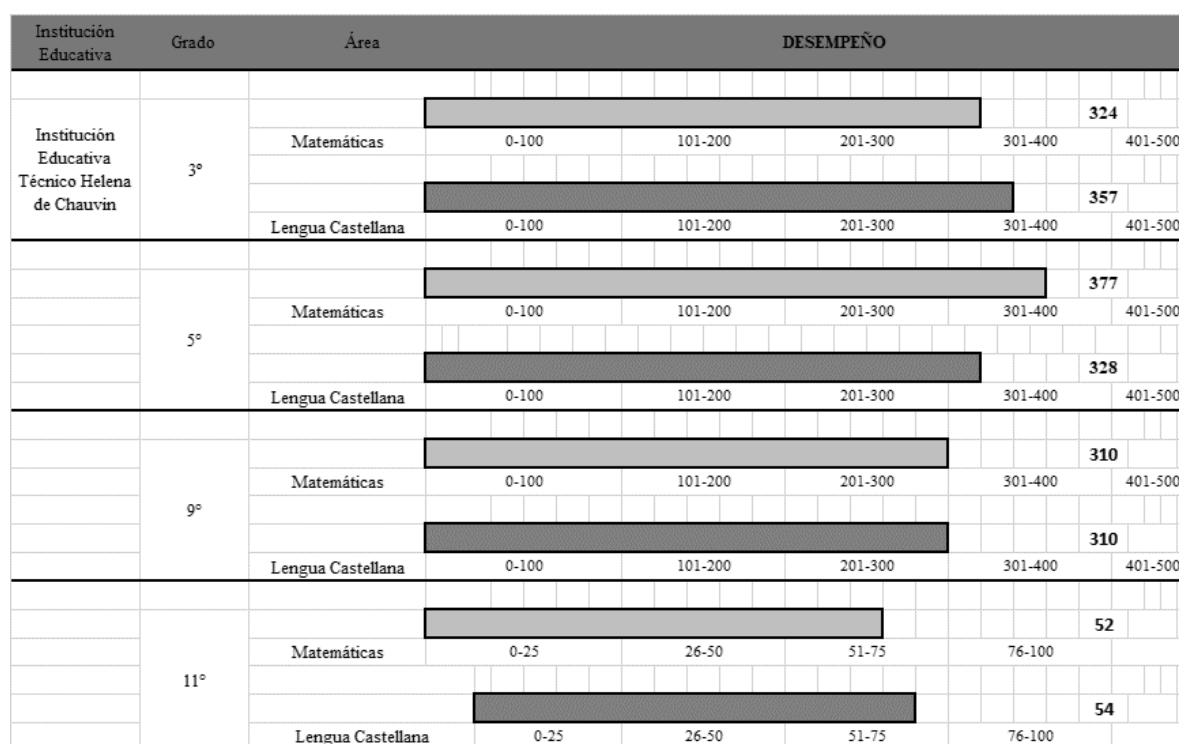


Figura 4. Resultados del componente de Desempeño en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin. El Componente de Desempeño es el valor que determina la Relación de los resultados de prueba Saber de la Institución Educativas con las Instituciones de su entorno y del país, esta información es uno de los indicadores de calidad académica de las instituciones educativas que serán impactados por la implementación de Sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativas. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados del Índice Sintética de la Calidad Educativa ISCE 2017. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.





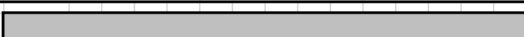



Institución Educativa	Grado	Área	DESEMPEÑO					
Institución Educativa Técnico Helena de Chauvin	3°							
		Matemáticas	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	297
								
		Lengua Castellana	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	308
	5°							
		Matemáticas	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	350
								
		Lengua Castellana	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	339
	9°							
		Matemáticas	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	307
								
		Lengua Castellana	0-100	101-200	201-300	301-400	401-500	307
	11°							
		Matemáticas	0-25	26-50	51-75	76-100		51
								
		Lengua Castellana	0-25	26-50	51-75	76-100		53

Figura 5. Resultados del componente de Desempeño en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla. El Componente de Desempeño es el valor que determina la Relación de los resultados de prueba Saber de la Institución Educativas con las Instituciones de su entorno y del país, esta información es uno de los indicadores de calidad académica de las instituciones educativas que serán impactados por la implementación de Sistema de Gestión de Calidad en una Institución Educativas. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados del Índice Sintética de la Calidad Educativa ISCE 2017. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Ambiente escolar

El componente Ambiente Escolar pesa 10 por ciento del ISCE en los niveles educativos Primaria y Secundaria; es decir que el máximo puntaje posible de obtener es 1. El nivel educativo Media no tiene este componente.

La información para este componente proviene del cuestionario de Acciones y Actitudes Ciudadanas de la parte no cognitiva de la prueba de Competencias Ciudadanas que toman los estudiantes de los grados Quinto y Noveno cuando realizan la prueba Saber 3°, 5° y 9°.

Tabla 6.

Resultados del componente de Ambiente Escolar en el Índice Sintético de Calidad Educativa del Institución Educativa Helena de Chauvin y El Colegio Técnico Metropolitano de Barranquilla

Institución educativa	Grado	Valoración del Ambiente escolar
Institución Educativa	Primaria	0.75
Helena de Chauvin	Secundaria	0.74
Colegio Técnico	Primaria	0.75
Metropolitana de Barranquilla	Secundaria	0.77

Nota. El Componente de Ambiente Escolar determina como están las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, lo cual se constituye en otro referente de calidad de una institución educativa que debe estar impactado por la implementación de sistemas de gestión de calidad en una Institución educativa. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados del Índice Sintética de la Calidad Educativa ISCE 2017. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Como se expresa en su definición el Índice Sintético de Calidad Educativa está compuesto por cuatro componentes entre los cuales se ha hecho énfasis en el Progreso, el Desempeño y El Ambiente Escolar.

El Progreso de una institución enmarcado en esta escala de medición pretende evidenciar la movilización de los estudiantes de los niveles de bajo rendimiento académico (insuficiente y mínimo) hacia los niveles de mayor desempeño (Satisfactorio y Avanzado). Atendiendo a este objetivo se espera que la diferencia entre los resultados obtenidos por un establecimiento educativo del presente año con respecto al año inmediatamente anterior arroje resultados negativos en los niveles inferiores y resultados positivos en los niveles superiores de desempeño, una valoración negativa demostraría la pérdida de estudiantes en los segmentos de insuficiente y mínimo, lo cual es el resultado esperado por la institución.

De igual manera una diferencia positiva en los niveles superiores evidencia un desplazamiento de los estudiantes hacia estratos altos de rendimiento lo cual supone el logro de los objetivos propuestos por el plante. Ratifica esta premisa el hecho que El Índice Sintético De Calidad Escolar ISCE premie a los establecimientos con un puntaje máximo si solo ubican un 10% de su población en el nivel de insuficiente y mantienen un 90% de su población en el nivel avanzado.

Al revisar las diferencias obtenidas de restar los resultados obtenidos por las instituciones focalizadas en los años 2015 y 2016 encontramos los siguientes resultados:

La Institución Educativa Helena de Chavín no evidencia en ninguno de sus áreas y grados un avance significativo hacia la movilización de sus estudiantes a niveles altos de rendimiento, pues si bien se obtiene avance en algunos niveles se retrocede en otros como lo demuestra tabla 11.

Con respecto al Colegio Metropolitano de Barranquilla, la tendencia se replica en los grados 3°, 9° y 11°, mientras que el grado 5° en ambas áreas mantiene la tendencia deseada

de obtener diferencias negativas en los niveles inferiores de rendimiento y positiva en los superiores.

En cuanto al componente de Desempeño, el cual establece el promedio de los resultados obtenidos por los estudiantes de los grados 3°, 5°, 9° y 11° en las áreas de Matemáticas y Lengua Castellana la evidencia en ambas instituciones ubica a los estudiantes máximo en el cuarto quintil de resultados posibles que en el caso de los grados 3°, 5° y 9° corresponde los puntajes ubicados entre 301 y 400, en ningún caso los puntajes promedios alcanzan el máximo quintil el cual agrupa al intervalo de puntajes entre 401 y 500 puntos, siendo 500 el máximo puntaje posible. El caso de 11° la tendencia en ambas instituciones es obtener puntajes integrados al intervalo de 0 a 57 puntos lo que ubica a los estudiantes en el tercer cuartil sin casos que ubiquen a los estudiantes de este grado en el máximo cuartil 76 a 100 puntos donde 100 es el máximo puntaje.

El Ambiente Escolar solo se incluye en la evaluación de los grados 3°, 5° y 9° y su valoración proviene del cuestionario de Acciones y Actitudes Ciudadanas de la parte no cognitiva de la prueba. Este componente se valora con un puntaje máximo de 1 punto. En ninguno de los casos las Instituciones alcanzan este máximo puntaje lo que nos lleva a inferir que no se está trabajando con los contenidos del cuestionario o la comunidad no lo conoce.

De los hallazgos obtenidos de la revisión documental es posible derivar las siguientes inferencias. Un sistema de gestión de calidad se puede definir como una serie de acciones coordinadas que se realizan sobre los procesos que determinan la calidad del producto o servicio que se le ofrecen a un cliente, lo que para una institución educativa está

directamente relacionado con la formación de los estudiantes, Philip Coombs (1993) menciona que la calidad educativa debe ser medida por estándares de evaluación hacia el futuro y que dichos estándares deben estar enfocados más en los resultados del proceso educativo que en los factores que intervienen en el mismo, lo cual implica que los resultados hacia los que debe estar enfocado un sistema de gestión de calidad son los procesos de formación de sus estudiantes, lo cual no se evidencia en las Instituciones intervenidas ya que los resultados de estos procesos vistos a través de los indicadores de calidad formalizados por el estado no demuestran un rendimiento constante y progresivo de sus estudiantes.

Resultados del Análisis Estadístico de Datos Textuales

El análisis de la frecuencia con la que los docentes mencionan a los miembros de la comunidad educativa, arrojó los siguientes hallazgos:

Tabla 7.

Mención de miembros de la comunidad educativa - Docentes

Actores de la comunidad	
educativa	Frecuencia
Institución educativa	36,10%
Instituciones sociales	23,50%
Maestros	16,80%
Estudiantes	13,40%
Familia	9,20%

Directivos	0,80%
------------	-------

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales, la cual arroja en términos porcentuales cuales son las palabras que más se repiten en el desarrollo de los grupos Focales por parte de los docentes, estos valores se constituyen en indicador del nivel de influencia o autoridad de personas, grupo de personas o instituciones en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Instituciones educativas focalizadas para la investigación. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017

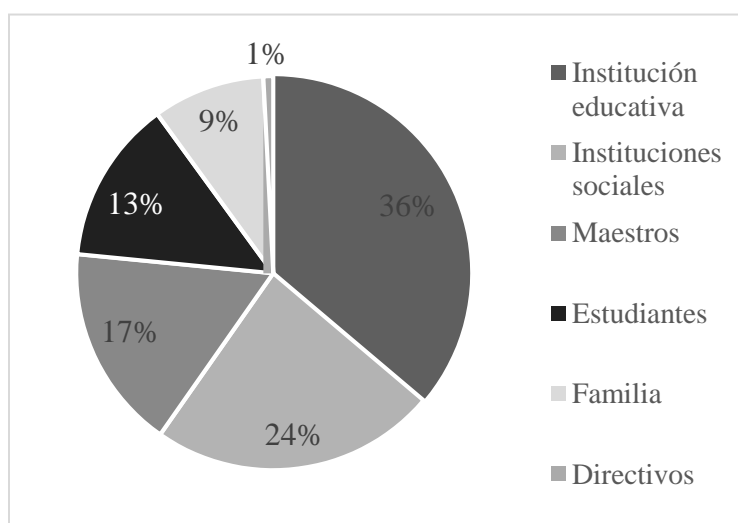


Figura 6. Mención de miembros de la comunidad educativa – Docentes. Representación gráfica de los resultados porcentuales obtenidos con la aplicación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales y expresados en la Tabla 7. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Tal como se observa en la gráfica, las palabras que conforman el grupo Institución Educativa, son las que más repetidamente usaron los docentes en sus intervenciones con un 36% de frecuencia, ésta seguida por el grupo de Instituciones Sociales con un 24% y en tercer lugar, se encuentran las palabras para referirse a Maestros con un 17% de frecuencia.

Sobre este punto y en particular en lo que respecta a las instituciones sociales, es necesario mencionar la gran relevancia que le dan los docentes a la participación de otras instituciones sociales a las que frecuentemente relacionan o responsabilizan del éxito o fracaso de los procesos educativos.

Resulta interesante que los estudiantes no figuran si siquiera entre los primeros tres grupos de interés mencionados, y además aparece con un porcentaje similar al de la familia. Así, considerando que estas son las declaraciones de los docentes en el marco de un grupo focal relacionado con la calidad educativa, no sería infundado suponer que para estos la calidad en la educación está más relacionada a las dinámicas propias del proceso educativo y la interacción entre la escuela con otras instituciones sociales que con los estudiantes y la familia, escenario que es, sino contrario, por lo menos alejado a las posiciones como las de Coleman (1966) que consideran a la familia como base fundamental para el mejoramiento del desempeño de los estudiantes o las de Turbay (2010) que conciben al estudiante como centro del proceso educativo.

El análisis de la frecuencia con la que los estudiantes mencionan a los miembros de la comunidad educativa, arrojó los siguientes hallazgos:

Tabla 8.

Mención de miembros de la comunidad educativa - Estudiantes

Actores de la comunidad	
educativa	Frecuencia
Estudiantes	42,90%

Maestros	10,90%
Institución educativa	33,60%
Familia	5,00%
Instituciones sociales	4,20%
Directivos	3,40%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales, la cual arroja en términos porcentuales cuales son las palabras que más se repiten en el desarrollo de los grupos Focales por parte de los estudiantes, estos valores se constituyen en indicador del nivel de influencia o autoridad de personas, grupo de personas o instituciones en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en la Instituciones educativas focalizadas para la investigación. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017

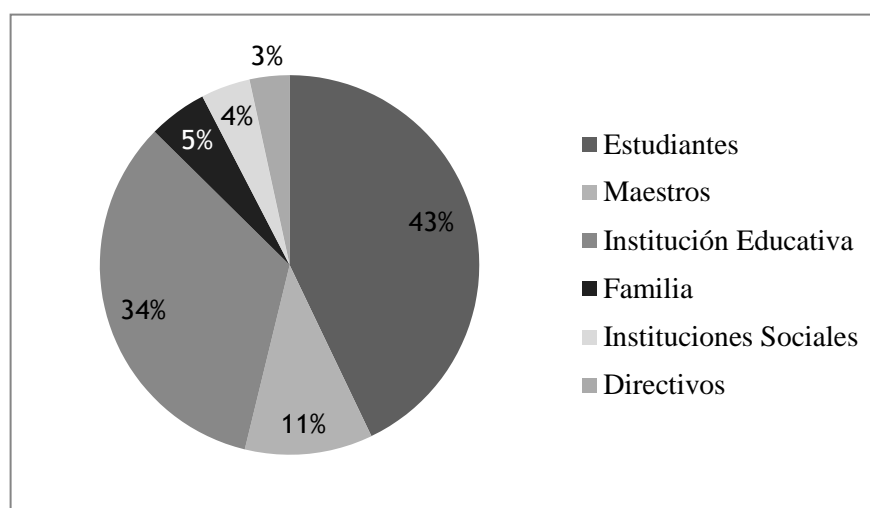


Figura 7. Mención de miembros de la comunidad educativa – Estudiantes. Representación gráfica de los resultados porcentuales obtenidos con la aplicación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales y expresados en la Tabla 8. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Tal como se observa en el gráfico, los estudiantes repiten con mayor frecuencia los términos asociados a ellos mismos con un 43% de las ocasiones, seguido por las palabras relacionadas a la institución educativa con un y posteriormente a los maestros. La frecuencia con la que los estudiantes nombran a la familia, las instituciones sociales y a los directivos, es bastante similar. Con este respecto, se podría considerar que los estudiantes se consideran a sí mismos como los miembros más importantes de la comunidad educativa, esto es consecuente con la edad en la que se encuentran ya que en palabras de Elkind (1967), en la adolescencia las personas tienden a considerarse el centro de atención. Sin embargo, hay que decir que ésta postura no es ilógica ya que en palabras de Arguedas (2010) los estudiantes deben estar implicados significativamente en el proceso educativo.

Así, a la luz de los resultados obtenidos se puede inferir que docentes y estudiantes tienen concepciones diferentes respecto de la importancia de los miembros de la comunidad educativa representados en los grupos ya mencionados. Esto, es importante no por el orden de relevancia que tienen los actores para unos y otros, sino por la distribución porcentual, ya que da cuenta de las distancias que existen entre docentes y estudiantes respecto al papel de estos últimos como sujetos partícipes del proceso educativo.

Tabla 9.

Mención de miembros de la comunidad educativa – Docentes vs. Estudiantes

Actores de la comunidad		
educativa	Docentes	Estudiantes
Estudiantes	13,40%	42,90%

Institución educativa	36,10%	33,60%
Maestros	16,80%	10,90%
Familia	9,20%	5,00%
Instituciones sociales	23,50%	4,20%
Directivos	0,80%	3,40%

Nota. Esta tabla muestra los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales en los cuales se puede inferir las concepciones que docentes y estudiantes tienen con respecto de la importancia de los miembros de la comunidad educativa representados en los grupos ya mencionados en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Elaboración de los Autores de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la implementación de la Técnica Análisis Estadístico de Datos Textuales. Juan Carlos Torres y Pamela Moya, 2017.

Resultados de los grupos focales realizados con los Docentes

Primer momento: Receta de Calidad

Los hallazgos que se encontraron fueron los siguientes:

En cuanto a los actores involucrados en la implementación, los docentes expresaron que la dinámica consistió en conformar un grupo integrado por directivos, docentes y estudiantes al que se les preparó en los conceptos asociados al sistema de gestión de calidad, cabe aclarar que ninguno de los entrevistados manifestó haber hecho parte del equipo. Así mismo, con respecto a la calidad existe un marcado contraste entre las concepciones de esta que tienen ambas instituciones. Mientras que los docentes de la I.E.D. Técnica Metropolitana asocian la calidad con temas actitudinales y valorativos como el amor, la responsabilidad, entusiasmo, entre otros. Los docentes de la otra institución la relacionaron con diferentes aspectos entre los que se destacan la importancia de las

relaciones entre padres e hijos, la necesidad de crear alianzas con otras instituciones sociales y la formación de los docentes. Sin embargo, en ambos colegios coinciden en que la calidad también está asociada a una buena infraestructura.

Segundo momento: sistema de gestión de calidad

La información encontrada fue la siguiente:

Los docentes de ambas instituciones manifestaron que una vez conformado el grupo de trabajo, el proceso de diseño y ejecución del sistema consistió en conformar equipos de trabajo para identificar los principales procesos de la institución y detectar fortalezas y debilidades, a partir de ese análisis surgieron los mapas de procesos que sirven de base para diseñar los planes de mejoramiento. Para este proceso los docentes de la I.E.D Helena de Chauvin recibieron asesoría por parte de la Editorial Santillana. En ambas instituciones los docentes manifiestan que ya los procesos han sido identificados pero que se encuentran en etapa de construcción, con este respecto los maestros de la I.E.D. Helena de Chauvin hacen mucho énfasis en la construcción de indicadores asociados a la gestión académica, resultados de pruebas y otros componentes del ISCE. Esta es una cuestión a la que no se refieren de manera explícita los docentes del I.E.D. Técnica Metropolitana.

Por otra parte, con respecto a los beneficios y dificultades percibidas por los docentes, se encontró que estos coinciden en que las ventajas derivadas de la implementación de un sistema de gestión de calidad en sus instituciones se evidencian en aspectos tales como la organización, la identificación de debilidades y fortalezas para la prevención de riesgos y la definición de funciones. Con respecto a las dificultades, los docentes de ambas instituciones coinciden en que la etapa inicial de la implementación de un sistema de gestión de calidad

genera ciertas tensiones producidas por la sobrecarga de trabajo que esta implica y el poco tiempo que les queda para asumir las responsabilidades propias de su ejercicio.

Además, manifiestan que una vez sentadas las bases del sistema de gestión de calidad en las instituciones, se carece de recursos económicos, físicos y de formación con lo que debería contar un colegio que pretenda implementar dicho sistema. En este punto, es necesario mencionar que uno de los docentes expresó su preocupación con respecto a que la implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas equipara el objeto social del colegio con el de las organizaciones dedicadas a la producción y servicio.

Tercer momento: sistema de gestión de calidad Escolar

Con respecto a esta fase se encontró que:

Los docentes de la I.E.D. Helena de Chauvin expresaron que las áreas en las cuales se debe enfocar un sistema de gestión de calidad en la escuela son las relacionadas a los procesos académicos, administrativo y a los recursos físicos de la institución, sobre lo cual comentan que en su colegio se ha avanzado en la parte académica pero que hace falta trabajar en el área administrativa en lo concerniente a la gestión del presupuesto. Por su parte, los docentes del otro colegio fueron más amplios en sus intervenciones en las que afirmaron que un sistema de gestión de calidad debe permear en todos los procesos de la institución educativa.

Cuarto momento: sistema de gestión de calidad y la cultura organizacional.

Con respecto a este momento se encontró que los profesores de ambas instituciones expresaron que una vez implementado el sistema de gestión de calidad en la institución, los docentes están en la obligación de cumplir con los compromisos derivados de la misma so pena de las implicaciones morales.

Con respecto a los alcances y limitaciones los docentes participantes en la estrategia consideran que las áreas en las cuales debería impactar el sistema de gestión de calidad son: en primer lugar, la Gestión Académica, pero haciendo especial énfasis en el desarrollo de las actividades pedagógicas y la evaluación del aprendizaje. En segundo lugar, los docentes consideran que el Sistema debe servir de indicador de alertas de las deficiencias de la escuela enfatizando las falencias en infraestructura y recursos, los cuales a juicio de los participantes limitan el buen desempeño de los maestros y los estudiantes, por último, los maestros consideran que el sistema de gestión de calidad debe mejorar la gestión administrativa de las Instituciones generando organización y optimizando recursos.

En lo concerniente a las limitaciones los participantes coinciden en que los factores que atentan contra el sistema de gestión de calidad son: La falta de recursos para su implementación en los cuales sobresalen recursos físicos, humanos y financieros; los físicos integran todo lo concerniente a infraestructura, los humanos hacen referencia la preparación y disponibilidad de los maestros para ejecutar de manera coherente y consistente la implementación del sistema y los financieros por la falta de rubros disponibles por la escuela para este proceso. La tercera limitante expresada por los docentes es la falta de acompañamiento por parte de las instituciones estatales que a juicio de los docentes deben

acompañar los procesos de calidad de la escuela, en último lugar ubican a la familia por estar desvinculada de los procesos académicos y convivenciales de sus hijos.

Inferencias del grupo focal de docentes

Atendiendo los resultados y el análisis de la información obtenida en la presente investigación podemos realizar la siguiente inferencia en lo que respecta al conocimiento del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la escuela:

El hecho de encontrar afirmaciones como “*Entre todos; directivos, docentes y estudiantes*” expresada por uno de los docentes participantes en los grupos focales denota un desconocimiento de proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad.

El no mencionar la participación de padres de familia ni personal administrativo es un claro desconocimiento del paso 4° de la Implementación del sistema de gestión de calidad del sistema ISO, con el cual se certificó la Institución Educativa a la que pertenece el mencionado docente. Esta etapa del proceso reconoce como una de sus requerimientos “la adopción de las funciones de cada uno de sus miembros”, lo que deja entrever que los procesos de divulgación de la implementación de sistema en la escuela son deficientes, lo que genera en los miembros de la comunidad educativa baja participación y poco sentido de pertenencia.

De igual manera en atención a las concepciones de calidad se encuentran afirmaciones como: “*También como elementos acompañantes para lograr la calidad de la educación se debe contar con el sector productivo, padres de familia y la sociedad.*” Estas afirmaciones frecuentes entre docentes, estudiantes y personal de apoyo denotan un desconocimiento de

los alcances del concepto de calidad educativa, ya que deja de lado gran parte de las implicaciones de calidad que focalizan al estudiante y a su proceso de formación como centro del concepto.

Para Toranzos (2000) la Calidad Educativa debe abarcar tres componentes fundamentales que son; la eficacia que prioriza los resultados de los estudiantes en términos de aprendizaje, la relevancia que valora la calidad en función de desarrollo del individuo en toda sus dimensiones y los medios que son los elementos a través de los cuales se logra el proceso. Vistas las afirmaciones de los docentes participantes, a la luz de estos conceptos, la calidad solo se centra en los insumos que hacen posible la labor docente y los actores que participan dejando de lado el centro del proceso que es el estudiante y su desarrollo integral.

Con respecto a los Significados y Tensiones Derivados del Proceso de Implementación de Los sistemas de gestión de calidad en La Escuela, los resultados de los grupos focales permiten derivar las siguientes inferencias: Considerar positiva la implementación de los sistemas de gestión de calidad en una Institución Educativa en términos de organización evidencia un desconocimiento de los objetivos que persigue un sistema de gestión de calidad en una organización, alineados a los objetivos de los certificadores ISO y EFQM un sistema de gestión de calidad son el conjunto de etapas que conllevan a planear, controlar y mejorar todos los elementos que determinan el cumplimiento de los requerimientos de un cliente y el logro de la satisfacción del mismo, la organización de la institución educativa es un prerequisite que debe estar abordado desde la misma estructura

organizativa del plantel educativo y que se evidencia en el componente de gestión administrativa del PEI. (Ley 115 de 1990, Decreto 1890 del 1994, Ley 715 de 2001)

En este mismo ámbito las tensiones más recurrentes en el imaginario colectivo de los docentes participantes son la sobre carga laboral, la falta de recursos para la implementación del sistema y la asimilación de la Institución Educativa como una empresa de producción servicios. Estas tensiones se evidencian en afirmaciones como “ *Se convierte en una dificultad ser docente y administrar procesos de calidad, el docente se termina lleno de otras tareas además de las académicas y sin retribución económica lo cual afecta la realización de los procesos en tiempo y calidad*” ; “ *De igual manera se requiere infraestructura y tiempo, ya que en las instituciones educativas los que implementan el sistema son los mismos docentes y no un área específica como en las organizaciones de otro tipo*”.

Para Juran y Godfrey (1998), planear la calidad es la etapa en la que se definen los objetivos que se persiguen y los requisitos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad, por lo cual iniciar un proceso de esta naturaleza sin establecer con claridad los requerimientos del mismo para la comunidad en la que se implementa y los recursos necesarios para su implementación es iniciar un proceso destinado a fracasar.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley 715 de 2001, denominación de institución educativa extractamos el siguiente párrafo:

“¿Para prestar el servicio educativo debe contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados; debe combinar los recursos

para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje en el marco de su Programa Educativo Institucional”.

Ajustados a esta definición el servicio educativo es susceptible de implementar un sistema de gestión de calidad, pero sin perder de vista la naturaleza del servicio educativo que es alcanzar los objetivos de la educación contenidos en art. 13 de la Ley 115 de 1994.

Resultados de los grupos focales realizados con los estudiantes

Primer momento: Receta de Calidad

En lo que respecta al conocimiento del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad los hallazgos que encontrados fueron los siguientes:

En el caso de los estudiantes de la I.E.D. Técnica Metropolitana, ellos confirman la participación de los estudiantes vinculados al comité de calidad en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad. Con respecto a esto, uno de los jóvenes participantes describió con detalle cuál es la dinámica de las reuniones del comité de calidad y manifestó que quienes lideran esos espacios indagan por sus opiniones pero que los estudiantes a veces, pese a tener propuestas interesantes se sienten presionados a la hora de aportar y concluyó diciendo que al final son los líderes del comité quienes deciden si se gestionan o no. Por su parte los estudiantes de la otra institución no dieron detalles de quienes ni cómo participan en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, pero manifestaron, por una parte que los padres de familia no estaban involucrados

en estos procesos y por otra parte que consideraban necesarios los aportes de todos los actores de la comunidad educativa desde el rector hasta la familia.

Con respecto a la calidad, los estudiantes de ambos colegios coinciden en algunos puntos con respecto a las concepciones de la misma. En este sentido, ambos grupos de estudiantes relacionan la calidad con una infraestructura adecuada y el mejoramiento de los servicios de alimentación y salud. Sin embargo, hay algunos aspectos relacionados a la calidad que fueron particulares de cada colegio.

Los estudiantes del colegio Helena de Chauvin relacionan la calidad con aspectos como las buenas relaciones interpersonales tanto a nivel familiar como en la institución educativa, la sensación de bienestar asociada a la orientación y a la seguridad y la realización de actividades no académicas como las deportivas y las culturales. Por su parte, al referirse a la calidad los jóvenes de la I.E.D. Técnica Metropolitana hacen constante referencia a los procesos académicos como la gestión de aula por parte de los docentes y la realización de proyectos interdisciplinarios, el logro de buenos resultados en las pruebas estandarizadas y al cumplimiento de las normas asociado al trabajo eficiente y eficaz.

Segundo momento: sistema de gestión de calidad

Al ser cuestionados con respecto al funcionamiento del sistema de gestión de calidad en la institución educativa, los estudiantes del colegio Helena de Chauvin no hicieron ningún comentario, mientras que los de la I.E.D. Técnica Metropolitana se refirieron a la técnica del análisis DOFA y a los proyectos pedagógicos.

Adicionalmente, con respecto a los beneficios y dificultades percibidos por los estudiantes de la implementación del sistema de gestión de calidad en sus instituciones, los jóvenes del colegio Técnica Metropolitana mencionaron como beneficio los reconocimientos o premios que puede obtener la institución, además se refirieron a los proyectos pedagógicos que existen en la misma, a su estructura organizacional, al seguro estudiantil y expresaron que el sistema de gestión de calidad no debe generar dificultades en tanto revisa la situación del colegio a la luz de los parámetros nacionales.

Por su parte, los estudiantes del colegio Helena de Chauvin manifestaron que el sistema de gestión de calidad podría generar un mayor nivel de bienestar en los estudiantes, siempre y cuando este incluya la planeación de actividades no académicas. Este último grupo de estudiantes, manifestó en esta parte de la actividad su preocupación por el cobro de dinero a padres y estudiantes por parte de la institución y concluyeron que si no hay condiciones no se puede hablar de calidad.

Tercer momento: sistema de gestión de calidad Escolar

Al preguntar a los estudiantes sobre las diferencias que existen entre lo que sería su colegio ideal y la institución en la que estudian, ambos grupos coincidieron en que algunas de las cosas que mejorarían de su institución actual serían la infraestructura para que esta fuera más adecuada, los servicios como la alimentación, orientación escolar y servicios de salud y la atención brindada por el personal. Sin embargo, cada colegio mencionó algunos aspectos particulares como, por ejemplo, en la I.E.D. Técnica Metropolitana los estudiantes mencionaron la importancia de los proyectos pedagógicos, mientras que en el colegio

Helena de Chauvin los jóvenes se refirieron a aspectos como la realización de actividades no académicas y la retribución económica de los docentes.

Con respecto a los alcances, los estudiantes consideran que las áreas en las que debería impactar el sistema de gestión de calidad en su institución deben ser en primer lugar las condiciones institucionales en tanto un sistema de gestión de calidad debería asegurar el mejoramiento de los recursos físicos y los departamentos de orientación, salud, aseo y alimentación; en segundo lugar la gestión académica, en tanto la realización de actividades deportivas y culturales, el mejoramiento de la gestión de aula por parte de los docentes, el logro de resultados en pruebas saber y la creación de proyectos interdisciplinarios; en tercer lugar el clima escolar, en tanto el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa; en cuarto lugar las instituciones sociales, así como procurar vincular a los procesos educativos a la familia, a la sociedad y a instituciones no educativas como la policía; finalmente en quinto lugar se refieren a la cultura organizacional, en tanto un sistema de gestión de calidad debería asegurar la creación de normas que promuevan los buenos hábitos y eliminen lo que ellos consideran hábitos indebidos como solicitar apoyo económico por parte de padres o estudiantes para la realización de actividades o reformas.

Con respecto a las limitaciones, los estudiantes perciben que el aspecto que más impide la correcta implementación de un sistema de gestión de calidad es la falta de condiciones físicas.

Cuarto momento: sistema de gestión de calidad y la cultura organizacional.

Al respecto se encontró que los estudiantes coinciden en que las normas del colegio se deben cumplir so pena de una sanción disciplinaria. Además, en el caso de los estudiantes de la I.E.D. Técnica Metropolitana, estos manifestaron también que la implementación del sistema de gestión de calidad establece normas claras a las cuales es necesario regirse.

Inferencias del grupo focal de docentes

Desde el análisis de las declaraciones de los estudiantes, a la luz de las categorías planteadas se puede inferir que:

Con respecto al conocimiento del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la escuela, los estudiantes, con excepción del caso del joven que hizo parte del comité, no tienen claridad con respecto a los actores involucrados en la implementación del sistema de gestión de calidad de su institución ni al funcionamiento del mismo, lo cual da cuenta de la poca participación de ellos en dicho proceso.

Así, tendría sentido considerar que no será posible una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad y, en general, hablar de calidad educativa mientras los estudiantes no estén involucrados con los procesos que se desarrollan en la institución, de acuerdo a esto González (2010) plantea que no involucrar a los estudiantes en los procesos escolares y las decisiones derivadas de los mismos, puede generar resistencia y rechazo a las medidas tomadas en la escuela en tanto se sienten ajenos a la dinámica escolar.

Siguiendo esta misma discursiva y teniendo como base los comentarios (o la ausencia de los mismos) de los estudiantes al ser cuestionados con respecto al diseño y ejecución del

proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, es válido decir que tampoco conocen las etapas ni el funcionamiento del mismo en la institución. Ahora bien, si bien los jóvenes no tienen conocimiento profundo de quienes ni como participan o toman decisiones con respecto al sistema de gestión de calidad, ellos sí reconocen un aspecto fundamental para el éxito no solo de este proceso sino de la dinámica educativa como tal y es la necesidad de la colaboración conjunta entre todos los miembros de la comunidad educativa entre los que se incluyen ellos y a los padres de familia además de los docentes y directivos. Al respecto, Razeto (2016) citando a Harris (2009) menciona que una de las principales estrategias en los planes de mejoramiento de las instituciones educativas debe ser la vinculación de los padres a los procesos escolares ya que esta no solo influye positivamente en el rendimiento académico de los estudiantes sino en el desempeño del resto de los miembros de la comunidad educativa.

Por lo que se refiere a las concepciones de calidad educativa que tienen los estudiantes hay dos grandes claridades que hacer al respecto. La primera es que el concepto de calidad que tienen los jóvenes concierne solo a algunos de los componentes que debería enmarcar la definición de la misma. La segunda pero no menos importante a la luz de su significado, es que dichas concepciones las asocian a sus beneficios propios, es decir, los estudiantes relacionan el concepto de calidad con aspectos que satisfagan sus propias necesidades, expectativas y deseos.

Así, con respecto a las concepciones de calidad educativa que tienen los estudiantes es válido decir que éstas se limitan solo a algunos aspectos relacionados con dicho concepto. Tal como lo dice Toranzos (2005) la calidad en educación debe estar relacionada no solo a

la obtención de buenos resultados académicos sino también a los medios y procesos y fundamentalmente al desarrollo integral del individuo. En esta misma línea, Pérez Juste (2005) considera que los procesos de calidad deben estar contextualizado y deben tener como fin fundamental la personalización del sujeto. Con este respecto, los estudiantes asociaban la calidad en educación más con los medios y condiciones institucionales y con el logro de resultados académicos que con su desarrollo integral y la relevancia que debe tener el proceso educativo como eje de transformación social.

En lo que respecta a la importancia que tienen las necesidades propias de los estudiantes a la hora de construir un concepto de calidad educativa, es preciso decir que dada la edad en la que se encuentran, sus concepciones con respecto a la educación y a la vida en general van a estar orientadas a satisfacer sus propios deseos. Al respecto, Elkind (1967) sustenta que durante la adolescencia los seres humanos experimentan un egocentrismo propio de su edad, que hace que la persona se perciba así misma como el centro de atención y por lo tanto les dé excesiva relevancia a sus propias ideas.

Por lo que se refiere a los significados y tensiones derivados del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la institución educativa, sobre la base de las intervenciones de los estudiantes, se puede inferir que tal como se mencionó previamente existe un gran desconocimiento por parte de los jóvenes con respecto a los beneficios o dificultades que representa la implementación de un sistema de gestión de calidad en la escuela ya que al ser abordados en este sentido, los estudiantes se refirieron a tres aspectos fundamentalmente: premios y reconocimientos, aspectos que deben darse en las instituciones independientemente de que exista o no un sistema de gestión de calidad ,

aspectos que les incomodan de su escuela. Por tal razón es válido pensar que dado que no comprenden el funcionamiento del sistema de gestión de calidad tampoco perciben beneficios del mismo, en este sentido Jiménez (2013) detalla algunas de las ventajas que representa para una institución educativa la acreditación en modelos de calidad, entre los cuales menciona la organización de funciones, la formación de docentes y equipo de gestión, reconocimiento por parte de la sociedad, garantía del éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje, entre otras.

Ahora bien, en lo que compete a los alcances y limitaciones percibidos del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en la institución educativa, es válido decir que aunque existe una relación entre algunas de las opiniones que tienen los estudiantes de los alcances que debería tener un sistema de gestión de calidad en la institución con respecto a los que en efecto, este debería tener, cuando se contrastan éstas respuestas con el discurso (o la ausencia de él) que expresan al ser abordados con respecto al diseño, ejecución y funcionamiento del sistema de gestión de calidad, se evidencia que esta relación es fortuita, por lo cual es válido afirmar que la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución, falló y/o está fallando en el proceso de socialización y comunicación a la comunidad educativa ya que uno de los principios de los modelos de calidad de ambas instituciones, ISO 9001 y EFQM, es el de participación del personal para el primero y desarrollo e implicación de las personas para el segundo.

Con respecto a lo que perciben los estudiantes como limitaciones para la implementación del sistema de gestión de calidad se podría afirmar que, al menos desde sus imaginarios, los jóvenes no creen que este sea el momento oportuno para realizar dicho

proceso en sus escuelas, ya que, en sus propias palabras “*no se debe implementar acciones en el colegio si no existen las condiciones*”. En este sentido, es consecuente pensar que a lo mejor la aplicación del sistema de gestión de calidad en estas instituciones no tiene bases sólidas, considerando especialmente que la Norma ISO 9001 de Calidad establece entre sus requisitos relacionados con los recursos, que las organizaciones deben contar y mantener la infraestructura necesaria para garantizar que el servicio que se brinda es conforme a la norma, misma línea discursiva del Modelo EFQM.

Análisis de poblaciones de unidades A y B

Al contrastar la información obtenida en los grupos focales con las poblaciones de unidades A y B en función de las categorías planteadas se infiere que:

Partiendo de la información suministrada por los docentes y estudiantes en las Instituciones focalizadas es evidente que los maestros tienen un conocimiento más amplio de los sistemas de gestión de calidad implementados en las respectivas instituciones, lo que denota una mayor participación de los docentes que los estudiantes, lo que constituye un falencia en términos de calidad educativa García Cano (1998) concibe la calidad como eficiencia y lo presenta en términos de un proceso continuo que debe involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa y debe centrarse más en sí mismo como proceso de mejoramiento que en los resultados.

De igual manera desvincular a los estudiantes de los procesos que se gestan en la escuela es desconocer a los estudiantes como parte de la cultura organizacional de plantel, debido a que los estudiantes deben asumir unos roles al interior de la cultura organizacional de

colegio y estos roles poseen sus propias funciones, el modo de cumplirla y los canales de comunicación entre los miembros de la organización como lo afirma Strategor (1988).

Igualmente, los modelos de sistema de gestión de calidad aludidos en esta investigación Modelo ISO 9001 y EFQM coinciden en sus fundamentos que la participación de toda la comunidad de una organización será uno de los requisitos para su implementación y la garanta de éxito.

Es necesario mejorar los canales de comunicación, convocatoria y participación, que garanticen el concurso de todos los miembros de la comunidad educativa en las etapas previas, durante y posteriores a la implementación del sistema validando con todos los miembros de la comunidad los productos y beneficios obtenidos.

Con respeto al concepto de calidad en las dos poblaciones de unidades se evidencia la naturaleza polisémica del termino calidad pues para cada grupo su asociación es diferente. En el caso de los docentes estos asocian más la calidad en primer lugar con la labor docente entendiendo la calidad educativa en términos de capacitación docente, los diferentes contextos de las instituciones, la cantidad de estudiantes asignadas a cada docente, etc. (Torreblanca, J 1997). Y en segundo lugar con el papel de las instituciones educativas al interior de la sociedad acercando el concepto a la concepción de García Cano (1998) quien presenta la calidad de la educación en términos de un proceso continuo que debe involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa y debe centrarse más en sí mismo como proceso de mejoramiento que en los resultados.

Por su parte los estudiantes interpretan la calidad educativa en función de la satisfacción de sus necesidades Elkind (1967), lo cual genera una disyuntiva en cuanto a los objetivos

del proceso educativo pues si bien los estudiantes son el cetro de proceso educativo no son lo único y la concepción de calidad en el ámbito educativo debe ser integral.

En este sentido es necesario generar espacios de reflexión conjunta para lograr consenso alrededor de un concepto de calidad, pues en la medida que cada actor del proceso educativo asocie la calidad con un factor diferente los esfuerzos por el logro de la misma serán disperso; no obstante diremos en este aparte que tanto los docentes como los estudiantes no son culpables de tener concepciones tan sesgadas de la calidad educativa en una sector en el cual ni las declaraciones de los planes de educación a nivel Nacional, Departamental y Distrital coinciden en su concepción de calidad ni en los medios para alcanzarla.

En relación con la identificación de beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad por parte de los docentes, encontramos que la idea más recurrente en la organización. Joseph M. Jurán afirmó que la calidad se logra mediante la “planificación de la calidad”, la cual está integrada por tres procesos que el autor denomina “La Trilogía” estos procesos son La Planificación, El Control de la Calidad y La Mejora de la Calidad, la integración de estos tres procesos generan un sistema de gestión de la calidad en el cual se logra suministrar los recursos y condiciones para realizar una tarea que satisfaga a los clientes, identificar las fallas en la prestación de un servicio y la búsqueda constante de mejorar los proceso sobre la base de la identificación de las fallas.

Frente a este concepto de un sistema de gestión de calidad asociar lo beneficios solo con la organización es una concepción minimalista de esta estrategia, además como lo mencionamos anteriormente la organización de la escuela no es función del sistema de

gestión de calidad, sino de la dirección de la Institución. En cuanto a los estudiantes estos no identifican ningún benéfico de la implementación del sistema lo cual denota un desconocimiento de los beneficios implícitos en la estrategia.

Como respuesta a estas manifestaciones es necesario generar en la Instituciones espacios de socialización y reflexión sobre las implicaciones del sistema de gestión de calidad de la Institución que empodere a todos los miembros de la comunidad del proceso y genere sentido de pertenencia.

Con relación a los alcances y limitaciones de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas, se evidencia la asociación de los alcances con temas específicos de la dinámica institucional. La definición de sistema de gestión de calidad en su sentido más extenso incluye aspectos tales como gestión, estructura organizacional, planificación (estrategia), recursos, procesos y procedimientos; lo cual engloba todos los componentes institucionales de un colegio. Por tal motivo asociar los alcances de un sistema de gestión de calidad solo con uno de estos componentes es evidencia del desconocimiento de la estrategia.

De igual manera establecer limitaciones para la implementación del sistema en termino de ausencia de recursos implica desconocer el primer paso para la puesta en marcha del sistema que en el caso de la Norma ISO es “Diagnóstico Inicial “y para el Modelo EFQM es “Autoevaluación Global” ambas instancias pretenden establecer las necesidades y condiciones particulares de cada organización.

En este contexto se reitera la necesidad por generar espacios de socialización y reflexión acerca de la implementación del sistema de gestión de calidad en la Instituciones Educativas Oficiales.

Discusión general de los resultados

Los resultados de esta investigación confirman que no existen acuerdos entre las concepciones de calidad educativa desde las perspectivas de docentes y estudiantes. Así, mientras los primeros conciben la calidad en términos de valores, relaciones interpersonales, alianzas con otras instituciones sociales, entre otros, los estudiantes relacionan la calidad con condiciones que les permitan satisfacer cómodamente sus necesidades y expectativas en términos de bienestar y logros académicos. Esta situación de igual manera se evidencia en las concepciones de calidad declaradas en los planes de desarrollo nacional, departamental y distrital; en los cuales la calidad se asocia a diversos logros. Mientras para unos, calidad es reflejo de aumento en la cobertura, para otros está asociada a la implementación de la jornada única o mejores resultados en pruebas externas.

Ahora bien, al no existir consenso respecto al concepto de calidad cada uno de los actores orienta sus esfuerzos hacia la consecución de diferentes propósitos, lo que termina por afectar el logro de los objetivos institucionales.

En la investigación se realizó un estudio documental de los históricos de índice sintético de calidad y resultados de prueba saber de las instituciones educativas focalizadas, lo que posibilitó realizar una triangulación intersubjetiva entre los resultados de los históricos, los grupos focales y los referentes teóricos de la investigación, permitiendo establecer que no existe evidencias consistente que demuestren una incidencia directa de la implementación

de sistemas de gestión de calidad con mejoras ostensibles en los resultados académicos de la instituciones educativas representados en los indicadores de calidad, lo cual contradice uno de las razones con las cuales las instituciones educativas justifican esta implementación. De igual manera la implementación de un sistema de gestión da calidad implica un alto costo representado en los derechos que se deben pagar a la entidad certificadora y los honorarios de los profesionales que monitorean el proceso, costos que sumados al incremento de trabajo y de compromisos académicos y administrativos para los miembros de la comunidad, deben ser asumidos por la institución sin percibir evidencias claras de beneficios generados por estos nuevos compromisos.

Así mismo, se valida el supuesto de investigación en tanto existe desconocimiento y participación parcial de los miembros de la comunidad educativa en los procesos de certificación para el aseguramiento de la calidad lo cual obedece a los mecanismos de conformación de equipos da calidad responsable de la implementación, los cuales fallan en la divulgación de las etapas del proceso de certificación. Dicho desconocimiento del funcionamiento y beneficios esperados de un sistema de gestión de calidad generan tensiones que sumadas a la poca participación de gran parte de los estudiantes y algunos docentes dificultan la correcta implementación de los modelos de calidad en las instituciones educativas. Esto teniendo en cuenta que en la medida que se desconocen los componentes principales de un proceso no es posible asumir un roll específico al interior de la estructura organizativa institucional.

A la luz de estos resultados se recomienda a las instituciones educativas en proceso de certificación o con interés en certificarse tener en cuenta los siguientes aspectos. En primer

lugar, consensuar un concepto de calidad que involucre no solo el alcance o el logro de indicadores de calidad sino las diferentes dimensiones que competen a la esfera educativa, es decir que dicho concepto debe estar contextualizado, incluir a todos los miembros de la comunidad incluyendo a la familia, debe estar ajustado a los recursos con los que cuenta la institución.

En segundo lugar, en esta misma línea es necesario que la implementación de un sistema de gestión de calidad cumpla con una de sus etapas fundamentales que es la consolidación de canales de comunicación institucionales que permitan a todos los miembros de la comunidad educativas reconocer los beneficios, alcances limitaciones de la implementación de un sistema de gestión de calidad, sin asociar, ni responsabilizar al sistema de procesos inherentes a los componentes propios de la institución y de su proyecto educativo institucional.

De igual manera se recomienda a los(as) rectores(as) de las instituciones educativas oficiales definir claramente las necesidades y objetivos prioritarios de los planteles para buscar la primera instancia al interior de las organizaciones las fortalezas académicas, pedagógicas, administrativas y comunitarias con las que cuenta y que se constituyen en el punto de partida para una propuesta propia de calidad previo a la decisión de implementar un sistema externo.

Conclusiones

La implementación de un sistema de gestión de calidad supone la existencia y permanencia de recursos físicos, humanos y financieros necesarios para asegurar la conformidad del producto o servicio que se presta. Así, teniendo en cuenta la carencia de dichos recursos y partiendo de las informaciones obtenidas de docentes y estudiantes no es posible decir que, al menos, en las instituciones estudiadas, la implementación del modelo de calidad haya impulsado el mejoramiento de la calidad educativa, sobre todo teniendo en cuenta que tal implementación ha sido parcial y ha impactado solo en algunos procesos de la institución.

Los fundamentos estructurales que rigen la aplicación de los sistemas de gestión de calidad en el ámbito educativo están representados por el conjunto de normas, objetivos, criterios y procedimientos, cuya aplicación y evaluación están previstas para facilitar el logro de una gestión de calidad, en el sector educativa oficial colombiano están representados por dos modelos uno normativo como el modelo ISO y otro no prescriptivo ni normativo que es el EFQM, no obstante la asimilación de las instituciones educativas como organizaciones empresariales y la asimilación de la formación de los estudiantes como un producto es sin duda una de las mayores debilidades de la implementación de estos sistemas. La escuela como organización social implica toda una serie de relaciones y vínculos entre sus miembros, que se rigen por la dinámica propia de las interacciones afectiva y emocionales de la comunidad que intervienen en la formación de los estudiantes y que no es posible estandarizar, por lo cual es más coherente generar un sistema desde el interior de la escuela, el cual parta desde sus propias dinámicas y especificidades que tratar de imponer un sistema prescrito y globalizador.

La estandarización de procesos para asegurar la identificación de fallas en el servicio y la búsqueda del mejoramiento continuo han sido los referentes para la aplicación de estas estrategias orientadas al mejoramiento continuo representado en un mejoramiento de la calidad educativa que se evidencia en los resultados expresados por los indicadores de calidad escolar.

La implementación de los sistemas de gestión de calidad en las instituciones educativas colombiana están reguladas por el Decreto 529 de 2006 y la Resolución 443 de 2006, estas normas establecen las condiciones, requisitos y procedimientos para la certificación de instituciones educativas de carácter privado, que sirve como condición para el acceso al régimen de libertad regulada, lo cual les permite definir las tarifas de sus servicios educativos. En el sector oficial la implementación de sistemas de gestión de calidad se establece como medio para el mejoramiento de la calidad en el plan decenal de educacional 2006 – 2016, sin embargo para los miembros de la comunidad educativa de las instituciones oficiales certifica los objetivo, beneficios, alcances y limitaciones de estos sistemas tienen significados muy diversos y se acercan más a las concepciones que cada grupo poblacional tiene de calidad educativa y a los beneficios que cada uno asocia con estos conceptos. De esta manera no es claro cuál es el aporte que el sistema implementado representa para cada uno, ni de qué manera se evidencia el mejoramiento de los servicios de las instituciones educativa focalizadas.

Los indicadores de calidad educativa son un conjunto de herramientas con las que cuenta el Ministerio de Educación Nacional para obtener información con respecto al sistema educativo nacional. Estos indicadores dan cuenta del desempeño de los estudiantes y las

escuelas en el componente académico, así como también en lo que concierne al ambiente escolar. A pesar de la implementación del sistema de gestión de calidad en las instituciones estudiadas, los resultados en los indicadores de calidad educativa no dan cuenta de un avance significativo, constante ni progresivo, lo que indica que, al menos de momento, el impacto de la certificación en determinado modelo de calidad no implica para una institución educativa el logro de las metas institucionales en cuanto a los resultados esperados en el marco de las disposiciones nacionales.

Bibliografía

- Abascal, E. Y Franco, M. (2002). Análisis textual de encuestas: aplicación al estudio de las motivaciones de los estudiantes en la elección de su titulación Metodología de Encuestas, Vol. 4, Núm. 2, págs. 195- 209.
- <http://www.sipie.net/esp/modules/news/visit.php?fileid=48>
- Arribas Díaz, J.A. Y Martínez-Mediano, C. (2014). (En prensa): “International Standard ISO 9001 as catalyst element school improvement. Application in a Spanish educational center”. Documento presentado en la reunion annual de American Educational Research Association (AERA), Philadelphia, Pennsylvania, Abril 7.
- Disponible próximamente en el repositorio on-line de la AERA:
- <http://www.aera.net/Publications/OnlinePaperRepository/AERAOnlinePaperRepository/tabid/12720/Default.aspx>
- Andréu, J (1998). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.
- Recuperado de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>.
- Arrow, K. (1974). La importancia de la auditoria. Escolme. Recuperado de
- http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u4_1.pdf
- Bardin, L. (1996 2ª e) Análisis de contenido. Akal. Recuperado de
- <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Recuperado de
- <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Berelson, B. (1952). Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada. (p.2)

Recuperado de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>.

Buendía A., Sampedro J. y Acosta, A. (2013). ¿La evaluación y acreditación mejoran la

calidad de programas de licenciatura en México? Reencuentro, núm. 68, diciembre-,

2013, pp. 58-68. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/340/34030524008.pdf>

Bürgi, J. y Peralta, M. (2011). El concepto de calidad educativa en las investigaciones sobre

educación en Chile (2000–2008). REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad,

Eficacia y Cambio en Educación, vol. 9, núm. 3, 2011, pp. 72-93. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/551/55119880005.pdf>

Cano, E. (1998). Evaluación de la Calidad Educativa. Madrid. Editorial La Muralla, S.A.,

Colección Aula Abierta.

Coleman, J. (1966). El informe Coleman, igualdad de oportunidad de en educación. Oysao

diciembre de 2012. Recuperado de <http://oysiao.jlmirall.es/?p=3014>

Corominas, J. Y Pascual, J. (1995). Una visión contemporánea del concepto de

administración: revisión del contexto colombiano. Cuadernos de Administración, vol.

19, núm. 32, julio-diciembre, 2006, pp. 111-133. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/205/20503205.pdf>

Creswell, J. y Plano, V. (2007). Los diseños de método mixto en la investigación en

educación: Una experiencia concreta. Revista Electrónica Educare Vol. 15, N° 1, [15-

29], ISSN: 1409-42-58, Enero-Junio, 2011. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>

De Franco, M., Morillo, R. Y Castro, E. (2013). Gestión de la calidad educativa en centros

escolares del subsistema de educación básica. Omnia, vol. 19, núm. 2, mayo-agosto,

- 2013, pp. 112-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73728678009.pdf>.
- Díaz Palacios, J. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias pedagógicas* No 21-2013.
- Diker, G. (1996). ¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad? Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Educación, Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. Congreso Internacional de Educación. Buenos Aires. 1996.
- Egido, I. (2005). Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. *Tendencias pedagógicas*. No 10, 2005.
- Escobar, J., Narváez, M. y Corredor, A. (2015) Percepciones estudiantiles sobre el proceso de acreditación por alta calidad del programa de administración de empresas de la universidad del magdalena. *Praxis* vol. 11 Enero-Diciembre 2015. Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/1557/995>
- Espiñeira-Bellón, E., Mato, D. y Mariño, M. (2016). Análisis descriptivo del impacto de Sistemas de Gestión de Calidad (EFQM e ISO) en centros de Educación Primaria de la Comunidad Autónoma Gallega. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Septiembre, 103-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2170/217047011010/>
- Fueyo, A. (2005) Pedagogía y educación ante el siglo XXI. Universidad de Oviedo. Madrid.
- García Jiménez, O. y Acosta Rodríguez, C. (2012). ISO 9001-2008 y EFQM: Un Estudio Comparativo Para su Implementación en la Educación. Maestría. Pontificia

Universidad Javeriana.

Goodstein, L. (1998). Planeación estratégica aplicada. Editorial McGraw Hill. Colombia.

Hanushek, E. (2015) Efectos Contextuales, Socioeconómicos y Culturales, sobre los

Resultados de México en Lectura en PISA 2009. Revista Iberoamericana sobre
Calidad, Eficacia y Cambio en Educación Abril 2016 – Volumen 14, número2.

Heredia Herrera, A. Archivística General: teoría y práctica. 6ª ed. España; Servicio de
Publicaciones de la Diputación de Sevilla, 1993. 512 p.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Pilar Baptista Lucio, M. (2014).

Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Hernández, Arcos y Sevilla (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en

instituciones públicas de educación superior en México. Calidad en la
educación no.39 Santiago dic. 2013. Recuperado de

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-45652013000200004

ISO Organization, (2015).

Jiménez, D. (2013). Beneficios de la certificación y acreditación en la educación. Coepes

Vol3 No 8 noviembre 2013. Recuperado de

<http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes8/beneficios-de-la-certificacion-y-acreditacion-en-la-educacion>

Juran, J. y Godfrey, B. (1998). Manual de Calidad de Juran. España. Editprrial Macgraw Hill.

Kitzinguer, J. (1995). Introducción a los grupos focales. PCM, BMJ. 1995 Jul 29;

311(7000): 299–302. Recuperado de

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550365/>

Krippendorff, K. (1990). Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica. Piados

Comunicación.

Lasida, J. Isola, R. y Sarasola, M. (2016) Estudio de impacto de instrumentos de evaluación y mejora de centros educativos.

Ley 115 de 1990. Recuperada de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf.

Decreto 1890 del 1994. Diario Oficial No 41.473, del 5 de agosto de 1994. Recuperada de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf

Ley 715 de 2001. Recuperada de http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86098_archivo_pdf.pdf

Marquez y Ceballos, A (2016) El Impacto de la Acreditación en la Mejora de la Calidad de los Programas Educativos que Ofrece la Universidad Autónoma de Tamaulipas: Un Estudio de Caso. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 2017, 10(2), 65-83. Recuperado de <file:///E:/Downloads/8187-17732-3-PB.pdf>

Mertens, D. (2005) *Research and evaluation in Education and Psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. Thousand Oaks: Sage. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009

Mintzberg, H. (1995). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial Ariel. OCDE (2012)

Parrales Rodríguez, S. Robles Murillo, J. Arguedas Negrini, I. (2013). Involucramiento estudiantil en el proceso educativo: cuestionario para determinar necesidades de capacitación de docentes. *Revista electrónica "actualidades investigativas en*

educación", mayo-agosto, 1-23.

Pérez Juste, R. (2005). Calidad de la educación, calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. Educación XXI. 8, 2005, pp. 11-33. Recuperado de file:///E:/Downloads/341-1099-1-PB.pdf

Coombs, Ph. (1993). "La Educación está pasando de ser la cabeza, a ser el sombrero".

Buenos Aires, Editorial Magisterio del Río de la Plata. 1997.

Ponjuán, G. (1998) Gestión de la Información en las organizaciones. CECAPI, Santiago de Chile. Recuperado de

<http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/inicial/archivos/bibliografia/inicial/MI023.pdf>

Pulido, O. (2009). La cuestión de la calidad de la educación. Buenos Aires: LPP, Laboratorio de Políticas Públicas, Buenos Aires.

Remetería, A (2008) Como implementar un sistema de gestión académica (sgca) LinkedIn 24 de Septiembre 2016. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/como-implementar-un-sgca-ismael-delgado-mba>

Ruiz De Miguel, C. (2002) Propuesta y validación de un modelo de calidad en educación infantil. Universidad Complutense de Madrid, Madrid 2002. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/edu/ucm-t26171.pdf>

Ruiz-Torres, A. Ayala-Cruz, J. Alomoto, N. y Acero-Chavez, J (2015) Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. Estudios Gerenciales. [online]. 2015, vol.31, n.136,

- pp.319-334. Recuperado de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232015000300009&lng=es&nrm=isoUniversitas
- Said, E. Valencia, J. Turbay, M. Benítez, M. (2010) La calidad educativa, desde los actores vinculados al sector educativo en barranquilla. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (Colombia), vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2010, pp. 111-132. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1341/134124444007.pdf>
- Salas, I. (2013) La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la educación* n.o 38, julio 2013 • pp. 305-333. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/caledu/n38/art09.pdf>.
- Sánchez A, Troncoso, P. y Díez, F. (2015) Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos. *Revista de investigación educativa* Vol. 33, Núm. 1 (2015). Recuperado de <http://revistas.um.es/rie/article/view/199921>.
- Senior, A. Colina, J. Marín, F. y Perozo, B. (2012) Visión complementaria entre los métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación social. Una aproximación teórica. *Multiciencias*, vol. 12, enero-diciembre, 2012, pp. 106-114. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90431109017.pdf>.
- Strategor, J. (1995). *Estrategia, estructura, decisión, identidad*. Barcelona, España: Biblio empresa.
- Taylor, J. (1993) *Metodología de investigación II*. Universidad Nacional Abierta y a distancia. México 2016. Recuperado de

<http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiaII/paginas/Bernal,%20A.%20Cap%20VII%20punto%207.9%20U4.pdf>

Toranzos, L. (2000). Evaluación y Calidad. Revista Iberoamericana de Educación. España. 2000.

Torreblanca, J. (1997) “Calidad es que se cumplan los fines” en Carlos Alvarez Tostado A. La Calidad de la Educación: Entre el Eslogan y la Utopía. Buenos Aires, Editorial Magisterio del Río de la Plata. 1997. Pág. 16.

Turbay, M., Said Hung, E., Valencia, J. and Benitez, M. (2010). La Calidad Educativa, desde los Actores Vinculados al Sector Educativo en Barranquilla. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos., 6(1), pp.113-130.

Vara, (2008). Vara Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. 3rd ed. Lima: Universidad San Martín de Porres, pp.221-241.

Vertel, M. Cepeda, J. y Lugo, E. (2014) Análisis Multivariado de la Calidad Educativa en Sucre”. Universidad de Sucre. Colombia. .

Vesga, J. (2013) Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior”. En: Revista Guillermo de Ockham 11(2). pp. 89-100. Recuperado de <http://revistas.usb.edu.co/index.php/GuillermoOckham/article/viewFile/612/412>

Von Bertalanffy, L. (1940). Teoría General de los Sistemas. Grupo de estudio de sistemas integrados octubre 5 2016. Recuperado de <http://www.gesi.org.ar/articulos/el-enfoque-temprano-de-sistema-de-ludwig-von-bertalanffy/>

Anexos

Guion de Grupo Focal - Docentes

1. **Calidad educativa.**

Los participantes verán el video “La receta de una educación de calidad”

<https://youtu.be/8anF33yPgss>

Luego de ver el video el moderador dará las siguientes instrucciones:

- Proponga usted su receta de Educación de Calidad.
- ¿Compare su receta con la receta de su Institución le agregaría o le quitaría algo?
- Quien preparo la receta de su Institución
- Lo invitaron a participar cómo participó

Se mostrará a los participantes tres recetas de calidad: Nación, Departamento y Distrito. Los participantes deberán decir cuál de las recetas les parece más “nutritiva” y cuál es la más parecida a la de su institución.

2. **Sistema de gestión de calidad.**

Se presentara a los participantes el vídeo “Sistema de gestión de calidad ventajas”

<https://youtu.be/Ta9FY2Wi5j4>

Luego del cual se preguntará a los participantes:

- ¿Es posible implementar un sistema de gestión de calidad en una institución educativa?

- ¿Cómo se implementó el sistema de gestión de calidad en la institución?
- ¿Qué beneficios puede aportar a la institución?
- ¿Qué dificultades le puede traer a la institución?
- ¿Qué aspectos puede modificar o prever?

3. Sistema de gestión de calidad escolar.

Se presentará a los participantes el video “Sistema de gestión de calidad Colegio Claretiano”

<https://www.youtube.com/watch?v=zxZIOe8LNqs&feature=youtu.be>

Luego de la presentación del video los participantes realizaran las siguientes actividades:

- Imagine su propio Colegio y colóquele un nombre.
- Se entregará a cada participante un rectángulo de cartulina en el cual escribirá el nombre del colegio que imagino y lo pegara en un tablero.
- Se entregará pequeños rectángulos de cartulina de colores diversos para que el participante realice el siguiente paso.
- Si aplicara un sistema de gestión de calidad en su Institución, cuáles serían las áreas y/o procesos a los cuales les aplicaría el sistema de gestión de calidad.
- Señale cual es más relevante para usted.
- En la institución donde usted labora:

- ¿En qué áreas y/o proceso se está aplicando el sistema de gestión de calidad?
- ¿Cómo está impactando el sistema de gestión de calidad en los colectivos sociales?
- ¿Cómo usted está atendiendo a los requerimientos del sistema de gestión de calidad desde su quehacer cotidiano?

4. Sistema de gestión de calidad v la cultura organizacional

Estudio de Caso

La profesora Margarita, docente licenciada en lenguas Modernas y encargada del área de Lengua Castellana de los estudiantes de 8° de una Institución Educativa oficial certificada, al revisar las notas finales de sus estudiantes encuentra que diez de sus estudiantes no aprueban su asignatura.

Ante esta situación la profesora debe iniciar los procesos de recuperación de estos estudiantes cumpliendo con los protocolos que el sistema de gestión de calidad implementado en su institución disponen para este caso, no obstante la profesora Margarita recuerda que el año anterior algunos de sus colegas estaban en la misma situación , pero curiosamente todos los estudiantes con dificultades en otras asignaturas lograron aprobar sin dificultades , siendo solo ella y una compañera más las que debieron trabajar tiempo extra para recuperar a sus estudiantes.

Ante la reiteración de la situación Margarita deberá decidir entre:

- a. Activar el protocolo del sistema de gestión de calidad
- b. Promover a los estudiantes evitando el papeleo y el trabajo extra.

¿Cuál cree usted que haya sido la decisión de Margarita?

¿Si Margarita escogiera la opción b cree usted que habría razones para hacerlo?

¿Considera usted que la implementación de sistema de gestión de calidad en la Instituciones Educativas genera satisfacciones en función de los beneficios que ofrece?

Guion de Grupo Focal - Estudiantes

1. Calidad educativa.

Los participantes verán el video “La receta de una educación de calidad”

<https://youtu.be/8anF33yPgss>

Luego de ver el video el moderador dará las siguientes instrucciones:

- Proponga usted su receta de Educación de Calidad.
- ¿Compare su receta con la receta de su Institución le agregaría o le quitaría algo?
- ¿Quién preparo la receta de su Institución?
- ¿Lo invitaron a participar cómo participó?

Se mostrará a los participantes tres recetas de calidad: Nación, Departamento y Distrito. Los participantes deberán decir cuál de las recetas les parece más “nutritiva” y cuál es la más parecida a la de su institución.

2. Sistema de gestión de calidad.

Se presentara a los participantes el vídeo “Sistema de gestión de calidad ventajas”

<https://youtu.be/Ta9FY2Wi5j4>

Luego del cual se preguntará a los participantes:

- ¿Es posible implementar un sistema de gestión de calidad en una institución educativa?
- ¿Cómo se implementó el sistema de gestión de calidad en la institución?
- ¿Qué beneficios puede aportar a la institución?
- ¿Qué dificultades le puede traer a la institución?
- ¿Qué aspectos puede modificar o prever?

3. Sistema de gestión de calidad escolar.

Se presentará a los participantes el video “Sistema de gestión de calidad Colegio Claretiano”

<https://www.youtube.com/watch?v=zxZIOe8LNqs&feature=youtu.be>

Luego de la presentación del video los participantes realizaran las siguientes actividades:

- Imagine su propio Colegio y colóquele un nombre.
- Se entregará a cada participante un rectángulo de cartulina en el cual escribirá el nombre del colegio que imagino y lo pegará en un tablero.
- Se entregará pequeños rectángulos de cartulina de colores diversos para que el participante realice el siguiente paso.

- Si aplicara un sistema de gestión de calidad en su Institución, cuáles serían las áreas y/o procesos a los cuales les aplicaría el sistema de gestión de calidad.
- Señale cual es más relevante para usted.

¿En qué se diferencia tu colegio actual con tu institución ideal?

4. Sistema de gestión de calidad y la cultura organizacional

Estudio de Caso

Juan Pablo, estudiante de 11° de una Institución Educativa Oficial recién certificada, es un estudiante sobresaliente, que a través de su vida como estudiante de la Institución ha logrado ganar ciertos privilegios.

Juan Pablo generalmente puede salir del salón de clases con la anuencia de sus profesores y dirigirse a la biblioteca para consultar temas de su interés académico y personal, e ingresar a las salas de audiovisuales para realizar consultas virtuales, la realización e impresión de trabajos escolares. Por su afición a la lectura reconocida por sus docentes y compañeros, también puede acceder a préstamos de textos y libros para leer y consultar en su casa con el compromiso de devolverlos al finalizar su búsqueda o su lectura.

Sin embargo, Juan Pablo y muchos de sus compañeros con la implementación de Sistema de Gestión de Calidad se enfrenta a una nueva situación: Ahora las salidas del aula están reguladas en periodos específicos, el ingreso a la biblioteca y a las salas de

audiovisuales están restringidas y solo se puede acceder con previa programación y en los tiempos dispuestos para estas.

El préstamo de texto también está regulado, solo se puede prestar un número determinado de libros y el tiempo de uso también está regulado, pudiéndose presentar sanciones si el estudiante no cumple con los tiempos establecidos de tenencia y devolución.

Ante esta nueva situación Juan Pablo tiene dos alternativas:

- a. Ceñirse a las nuevas condiciones.
- b. Mantenerse actuando conforme a las anteriores.
- c. Optar por no utilizar los recursos que antes utilizaba.

¿Cuál considera que es la decisión más conveniente?

¿Si Juan Pablo optara por la opción B cuál cree que serían las razones para hacerlo?

¿Estaría de acuerdo con él?

¿Si Juan Pablo optara por la opción B cuál cree que serían las razones para hacerlo?

¿Estaría de acuerdo con él?

¿Qué beneficios o dificultades considera que ha traído la implementación del SGC en su Institución?

Matrices de Organización y de Categorización de Datos

GRUPO FOCAL	ÁMBITO	COMPONENTES	EXTRACTO
Docentes de la Institución Educativa Técnica Metropolitana de Barranquilla	Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad	Actores involucrados en la implementación	Entre todos; directivos, docentes y estudiantes
		Diseño y ejecución de procesos	<p>-Realizando mesas de trabajo, primero por componente, se recopilaban informaciones de diferentes estamentos a través de encuestas, se aplicaron instrumentos que luego se socializaron, se realizaron puestas en común y se definió el trabajo.</p> <p>-Actualmente se está manejando como un vuelo, una aventura y conformando equipos de trabajo.</p> <p>-Es como organizar los procesos que la Institución tenga, para llegar a feliz término en sus actividades y servicios</p> <p>- La Institución se ciñó a la receta de calidad del Distrito y haciendo este proceso se acogen a las propuestas de calidad del Departamento</p>

			<p>y de la Nación, pues estas deben estar articuladas.</p> <p>-Están identificados todos los procesos y cuando eso se realiza se puede estar de cara a la mejora continua y se puede saber en qué se está fallando, se puede reconocer los mapas de proceso y definir planes de mejora para los que estén fallando</p> <p>- La base está, pero falta mejoramiento y apropiación. Se ha logrado organizar los procesos, pero se debe mantener la idea del cambio continuo. Si llegan disposiciones nuevas se deben asimilar, pero ya los procesos existentes están organizados.</p>
		Mecanismos de participación	-Realizando mesas de trabajo, primero por componente, se recopilaron informaciones de diferentes estamentos a través de encuestas, se aplicaron instrumentos que luego se socializaron, se realizaron puestas en común y se definió el trabajo
	Percepción de la implementación	Valores	Una buena receta para una educación de calidad debe tener gusto y mucho amor.

	de Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas		<p>Debe tener responsabilidad y entusiasmo</p> <p>Una educación de calidad debe tener motivación y creatividad</p> <p>Debe tener disciplina</p> <p>Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos</p>
		Gestión	<p>Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos</p> <p>La receta de calidad en la institución se asemeja a un vestido el cual debía quedarle a diferentes cuerpos y a través de mesas de trabajo.</p>
		Métodos pedagógicos	Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos
		Talento humano	Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos
		Infraestructura y recursos	Le haría falta a la receta la existencia de espacios especializados para la realización de actividades específicas

			Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos
		Resultados	Y la receta de calidad del distrito tiene los estándares de calidad requeridos
		Compromisos y responsabilidades	<p>Las rutas de prevención se deben activar de manera preventiva, que implica mayor tiempo de parte del docente</p> <p>La palabra clave es tiempo, ya que a pesar de programar y estar presto a las oportunidades que se presenten desde la localidad y el distrito los tiempos no permiten determinar qué tan eficiente es la receta de la institución en los jóvenes. Vamos cumpliendo con las actividades, pero sin ver si se están logrando los objetivos, y no se alcanza a realizar un proceso de evaluación como lo quisiera el maestro por muchos factores de carácter interno y externo.</p> <p>Genera estrés por los compromisos y tensión por los compromisos que se generan.</p>

			<p>Otra de las dificultades es el tiempo, ya que la implementación de los SGC requiere la resolución de situaciones de manera rápida y los tiempos en ocasiones no son suficientes</p> <p>Los maestros deben aplicar las implicaciones del SGC</p>
		<p><u>Funcionamiento del SGC</u></p>	<p>El Sistema de Gestión de Calidad debe aplicarse a todos los procesos y no solo a uno por este motivo debe aplicarse en todos, porque en educación todos los procesos están interconectados</p> <p>El uso de SGC garantiza la identificación de los procesos que fallan en las IE</p> <p>De igual manera los empalmes de los docentes nuevos no son tedioso</p> <p>La implementación de SGC prevé los riesgos que se pueden presentar</p> <p>La base está, pero falta mejoramiento y apropiación</p>

			<ul style="list-style-type: none">-Se debe mantener la idea del cambio continuo. Si llegan disposiciones nuevas se deben asimilar, pero ya los procesos existentes están organizados.- La organización es importante, pues si llega unas docentes nuevas existe un manual de funciones que permite identificar las funciones que me corresponden- El caso de la institución realmente estaba desorganizada-Los beneficios que se pueden obtener de implementación de un SGC es la organización-Tensión se da al inicio de la implementación del sistema- La implementación tiene como dificultad la mala imagen de los sistemas en los que se percibe de ellos mucho trabajo y abundantes no conformidades-Necesariamente se debe hacer para lograr los resultados que se pretenden alcanzar
--	--	--	--

			- Cuando el colegio se enruta hay menos tensión
		Clima escolar	La felicidad de la implementación la genera la tarea cumplida
		Factores asociados al componente académico	
		Condiciones institucionales	Le haría falta a la receta la existencia de espacios especializados para la realización de actividades específicas
		Cultura organizacional	La tensión la genera mantener la zona de confort Ya que había mucha desorganización en los diferentes estamentos, y se consideró oportuno que el proceso de calidad se extendiera desde la parte organizativa hasta la prestación del servicio, cambiando los viejos modelos a las nuevas oportunidades de cambio

			<p>Uno de los inconvenientes de la implementación de un SGC en las IE es el miedo a cambio, el docente tiene resistencia a salir de sus zonas de confort</p> <p>La implementación tiene como dificultad la mala imagen de los sistemas en los que se percibe de ellos mucho trabajo y abundantes no conformidades, la misma mente y los hábitos se hacen resistentes al cambio</p> <p>La felicidad de la implementación la genera la tarea cumplida</p>
		Factores asociados al componente administrativo	
		Factores asociados a las instituciones sociales	<p>Una IE con un sistema de Gestión de Calidad es vista como una empresa organizada y le genera reconocimientos por parte del Distrito</p>

GRUPO FOCAL	ÁMBITO	COMPONENTE	EXTRACTO
Docentes de la Institución Educativa Distrital Elena de Chawvin	Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad	Actores involucrados en la implementación	-Consiste en seleccionar un grupo que sirviera como motor y prepararlo en los conceptos del sistema.
		Diseño y ejecución de procesos	- La institución inicio desde 2008 la implementación del SGC EFQM acompañado por la Editorial Santillana consiste en seleccionar un grupo que sirviera como motor y prepararlo en los conceptos del sistema, en los avances hasta el momento se definió que lo primero

			<p>es identificar los procesos claves de la institución, ya la IE Helena de Chawvin los tiene identificados.</p> <ul style="list-style-type: none">- y desde allí se inicia el mapa de ruta del proceso- Se identifican las entradas, las salidas y los clientes internos y externos de la institución para cada proceso.- Esa es la ruta para la implementación de un SGC en la IE, los procesos más importantes son los procesos académicos y administrativos, estos son los dos pasos más importantes.- identificar las fortalezas y debilidades de la IE, se hace seguimiento a los indicadores claves, los cuales se rastrean durante dos o tres años y se marcan tendencias , sobre esas tendencias se diseñan planes de mejoramiento , se implementan y se evalúa sus impactos , eso es lo que es el ciclo de calidad- la IE está en la fase de marcar tendencias.
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none">- La implementación de SGC deben crear indicadores en los procesos y sub procesos entre los cuales existe el comité de satisfacción al cliente que abarca desde la apreciación del servicio docentes hasta la implementación de la jornada única y la infraestructura y material de trabajo entre otros.- el Sistema permite identificar donde existen debilidades y donde hay fortalezas.-Una vez identificados los indicadores se determina si son de competencia de la Institución o de otro ente de control, y si son de solución inmediata o no, en el caso de la alimentación es competencia del distrito.- Otros indicadores son la parte académica, los resultados de prueba saber, rendimiento académico anual, índices de repitencia, de deserción, existe el indicador de convivencia escolar pero no se ha puesto en marcha, este indicador pretende indagar sobre las causas de
--	--	--	---

			<p>la violencia entre los estudiantes y la razón de las agresiones, identifica los estudiantes con problemas de convivencia.</p> <p>- Otro indicador es el acompañamiento de los padres de familia con el cual se mide cuantas convocatorias le hace el colegio al padre de familia y a cuantas asiste lo cual genera una calificación al padre de familia.</p> <p>- Hasta el momento se han diseñado siete indicadores y el colegio está en la labor de crear el banco de indicadores desagregando los componentes del ISCE, pero aún está en etapa inicial el proceso, con los indicadores de prueba las estudiantes asisten a cursos de refuerzo para pruebas saber, se vinculó a los estudiantes a la Universidad del Norte para reforzar este respecto.</p>
		Mecanismos de participación	-Acompañado por la Editorial Santillana Consiste en seleccionar un grupo que sirviera como motor y prepararlo en los conceptos del sistema.

	Percepción de la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas	Componente axiológico	- Los padres de familia deben ser los acompañantes del proceso educativo, debe estar más vinculados a las instituciones y a sus hijos, que sean verdaderos custodios de sus hijos interesados en que hacen y por qué están estudiando, debe existir diálogo fluido entre padres e hijos
		Gestión	-También como elementos acompañantes para lograr la calidad de la educación se debe contar con el sector productivo, padres de familia y la sociedad. - El sector productivo debe brindar la oportunidad a los estudiantes de vincularse al sector productivo a través de prácticas (remuneradas) -Otro elemento es la articulación real del estado con la institución educativa se necesita vinculara la policía con el colegio para brindar seguridad, la secretaria de salud con todos sus programas de prevención, e igual manera se debe vinculara a la secretaria de

			<p>deportes para hacer integraciones deportivas con las instituciones aledañas, para estrechar lazos de fraternidad con las demás instituciones.</p> <p>- De igual manera debería integrarse a la secretaria de cultura con todos los programas que tenga de promoción de la cultura lo cual cimentara la identidad de nación y región en los estudiantes</p> <p>- los procesos más importantes son el proceso académico y administrativos, estos son los dos pasos más importantes.</p>
		Componente pedagógico	
		Perfil laboral	-El otro componente es recurso humano, representado en docentes preparados para afrontar los retos que tiene la adopción de nuevas tecnologías en la educación y los procesos y procedimientos, con

			esos elementos se puede dar inicio a una propuesta de educación de calidad al servicio de la educación
		Infraestructura y recursos	<ul style="list-style-type: none"> - La receta de calidad de la educación debe tener infraestructura. - Considero importante el aula, el diseño de sus espacios, donde existan bloques de aulas por áreas para que los estudiantes se trasladen a sus bloques correspondientes. Cada salón por ejemplo el de matemáticas tiene su escritorio y un portátil con los softwares educativos con licencia instalada, una biblioteca personal, un bibliobanco un gabinete para guardar recursos didácticos. - Mesas para las estudiantes con sus respectivos portátiles, para utilizar las diferentes aplicaciones, aire acondicionado y un estudiante por cada metro cuadrado para obtener amplitud y comodidad y un video beam.
		Resultados	

		Compromisos y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Los padres de familia deben ser los acompañantes del proceso educativo, debe estar más vinculados a las instituciones y a sus hijos, que sean verdaderos custodios de sus hijos interesados en que hacen y por qué están estudiando, debe existir diálogo fluido entre padres e hijos. - lo que le falta a la receta de calidad viene de afuera y el otro porcentaje debe aportarlo los docentes del plantel. - De igual manera se requiere infraestructura y tiempo, ya que en las IE los que implementan el sistema son los mismos docentes y no un área específica como en las organizaciones de otro tipo. - Los docentes que trabajan en colegios con SGC deben cumplir con los compromisos del plantel y del sistema. -Que los miembros de la comunidad educativa nos apropiemos del modelo de calidad puesto en ejecución en el colegio, que viene desde al año 2008, pero solo desde hace dos años que se ha empezado a
--	--	---------------------------------	---

			<p>implementar algunas cosas, al modelo EFQM le hace falta al proceso de apropiación con los docentes.</p> <p>- Se convierte en una dificultad ser docente y administrar procesos de calidad, el docente se termina lleno de otras tareas además de las académicas y sin retribución económica lo cual afecta la realización del proceso en tiempo y calidad.</p>
		<p><u>Funcionamiento del SGC</u></p>	<p>- el Sistema permite identificar donde existen debilidades y donde hay fortalezas, se hace seguimiento a los indicadores claves, los cuales se rastrean durante dos o tres años y se marcan tendencias, sobre esas tendencias se diseñan planes de mejoramiento, se implementan y se evalúa sus impactos, eso es lo que es el ciclo de calidad</p> <p>- La implementación del SGC permitirá ver las debilidades de la IE para enfrentar las que sea de competencias de la institución, pero las</p>

			<p>que no corresponden a la IE sino la alcaldía se escapa de la mano del plantel y no se cuenta con acompañamiento por parte de la administración</p> <p>-Las nuevas legislaciones pretenden convertir a los colegios en empresas pero sin los recursos para que desarrollen su actividades ni las misionales y menos las empresariales, la implementación de SGC requiere tiempo, dinero y formación a los docentes encargados del proceso.</p>
		Clima escolar	
		Factores asociados al componente académico	<p>-Esa es la ruta para la implementación de un SGC en la IE, los procesos más importantes son los procesos académicos y administrativos, estos son los dos pasos más importantes.</p> <p>-La institución ha avanzado más en lo académico.</p> <p>-Se debe priorizar la gestión académica que se compone de gestión docente, gestión de aula, la gestión de aprendizaje.</p>

		Condiciones institucionales	<p>- Considero importante el aula, el diseño de sus espacios, donde existan bloques de aulas por áreas para que los estudiantes se trasladen a sus bloques correspondientes. Cada salón por ejemplo el de matemáticas tiene su escritorio y un portátil con los softwares educativos con licencias instaladas, una biblioteca personal, un bibliobanco un gabinete para guardar recursos didácticos.</p> <p>- Las dificultades para implementar los SGC son la falta de recursos la IE no cuenta con los recursos económicos que requiere la implementación</p> <p>- De igual manera se requiere infraestructura y tiempo.</p>
		Cultura organizacional	- Los docentes que trabajan en colegios con SGC deben cumplir con los compromisos del plantel y del sistema.
		Factores asociados al	- Esa es la ruta para la implementación de un SGC en la IE, los procesos más importantes son el proceso académico y administrativo, estos son los dos pasos más importantes.

		componente administrativo	-La institución ha avanzado más en lo académico y aún hace falta trabajo en la parte administrativa, y en este aspecto lo más importante sería la gestión del presupuesto es un poca más complicado este tema en la IE.
		Factores asociados a las instituciones sociales	<p>-Una vez identificados los indicadores se determina si son de competencia de la Institución o de otro ente de control, y si son de solución inmediata o no, en el caso de la alimentación es competencia del distrito.</p> <p>-También como elementos acompañantes para lograr la calidad de la educación se debe contar con el sector productivo, padres de familia y la sociedad.</p> <p>- El sector productivo debe brindar la oportunidad a los estudiantes de vincularse al sector productivo a través de prácticas (remuneradas)</p> <p>-Otro elemento es la articulación real del estado con la institución educativa se necesita vinculara la policía con el colegio para brindar</p>

			<p>seguridad, la secretaria de salud con todos sus programas de prevención, e igual manera se debe vinculara a la secretaria de deportes para hacer integraciones deportivas con las instituciones aledañas, para estrechar lazos de fraternidad con las demás instituciones.</p> <p>- De igual manera debería integrarse a la secretaria de cultura con todos los programas que tenga de promoción de la cultura lo cual cimentara la identidad de nación y región en los estudiantes.</p> <p>- lo que le falta a la receta de calidad viene de afuera.</p> <p>- La sociedad se enmarca en aquello a lo que los jóvenes están expuestos, hay caso en los que las autoridades no pueden impedir que los jóvenes estén expuestos, pero los jóvenes están expuestos al narcotráfico y el estado tiene los ojos cerrados hacia esto, todo recae en el docente.</p>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none">- Se presentan casos de retraso permanente, falta de alimentación en casa, ante estas situaciones el ICBF debe hacer seguimiento y comprometer a los padres de familia, ya que esto muestra ausencia de los padres en el cumplimiento de sus compromisos.-El estado debe implementar mecanismos que se articulen con la institución educativa, integrando a las secretarías de salud con las instituciones educativas.- La televisión también ejerce una influencia negativa en los estudiantes, las ideologías expuestas en los medios distorsionan la educación de los estudiantes, estas influencias deberían estar reguladas por el estado.- La implementación del SGC permitirá ver las debilidades de la IE para enfrentar las que sea de competencias de la institución, pero las que no corresponden a la IE sino la alcaldía se escapa de la mano del
--	--	--	---

			<p>plantel y no se cuenta con acompañamiento por parte de la administración</p> <p>-Las nuevas legislaciones pretenden convertir a los colegios en empresas pero sin los recursos para que desarrollen su actividades ni las misionales y menos las empresariales, la implementación de SGC requiere tiempo, dinero y formación a los docentes encargados del proceso.</p>
--	--	--	--

GRUPO FOCAL	ÁMBITO	COMPONENTES	EXTRACTO
Estudiantes de la Institución Educativa Técnica Metropolitana de Barranquilla	Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad	Actores involucrados en la implementación	-Asisten a unas reuniones los estudiantes que hacen parte del comité de calidad. - También tenemos la estructura organizativa viene de rectoría, vienes los coordinadores, el director de calidad, viene lo que tiene que ver con la organización financiera del colegio, por si se tiene que incurrir en unos gastos para los recursos necesarios.
		Diseño y ejecución de procesos	-Aquí en el colegio tenemos el análisis dofa: Debilidades, oportunidades y fortalezas eso lo pueden tener todo tipo de empresas privadas o públicas para obtener una mejor gestión de calidad. - Nosotros los estudiantes tenemos un seguro estudiantil -En el colegio tenemos la parte ecológica cuidamos los recursos naturales y los preservamos y tratamos de reciclar lo más posible, tratamos de separar el plástico de la materia orgánica, lo inorgánico

			de lo inorgánico, y tenemos proyectos ambientales donde nos encargamos de esa parte.
		Mecanismos de participación	<p>-Asisten a unas reuniones los estudiantes que hacen parte del comité de calidad.</p> <p>-Nosotros suponemos que a ellos les preguntan si están de acuerdo con el sistema de calidad de la institución</p> <p>- Cuando se hacen esas reuniones se inician diciendo lo que se va a realizar en el plan de trabajo, después que nos explican que vamos a hacer varias personas empiezan a exponer sus ideas en orden como si fuera un debate donde cada uno dice si le parece o no le parece y si está de acuerdo o no con las propuestas que se están exponiendo a nosotros los estudiantes siempre nos piden cuatro aspectos que nos parezca que debemos tener en cuenta y que sean importantes.</p> <p>-En esos momentos nosotros los estudiantes nos sentimos como presionados por que podemos decir algo que a los otros estudiantes</p>

			no le vaya a gustar , porque lo me gusta a mí no le tiene que gustar a otra persona , por eso no queremos cometer ese error y lo que diga el profesor decimos que está bien eso nos tiene un poco presionados , pero a veces decimos propuestas que son interesantes y ellos las tienen en cuenta, pero siempre ellos tienen la decisión de gestionarla o no.
	Percepción de la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas	Valores	
		Gestión	- Tiene que trabajar con eficiencia y eficacia entonces si cumplimos con todas las normas para cumplir con un aprendizaje de calidad.
		Métodos pedagógicos	- Me parecen importantes los proyectos de ecología y parte del proyecto e bilingüismo. -En el colegio tenemos la parte ecológica cuidamos los recursos naturales y los preservamos y tratamos de reciclar lo más posible, tratamos de separar el plástico de la materia orgánica, lo inorgánico

			de lo inorgánico, y tenemos proyectos ambientales donde nos encargamos de esa parte.
		Talento humano	-Y no te sirven las cosas bien, sino que vas pasando y te así van tirando
		Infraestructura y recursos	<p>- Pero aquí en calidad creo que estamos bien porque tenemos recursos necesarios y estamos cómodamente por qué hay instituciones que no tienen esas comodidades porque les hace falta sillas, abanicos, les hace falta video beam.</p> <p>- Mejoraría la parte de la salud, que la institución tuviera los implementos necesarios si un niño se cae y tiene un golpe llevarlo a una enfermería y no trasladarlo hasta un hospital, o sea yo trataría de mejorar aquí teniendo una mejor enfermería para el colegio.</p> <p>-Las diferencias están en la infraestructura pues yo quisiera que se hicieran unos cambios adaptando más el colegio a las necesidades de</p>

			<p>los estudiantes, eso incluiría la enfermería, as canchas de recreación y deporte un laboratorio un aula especializada para bilingüismo, un aula de audiovisuales más grande, que de la talla con el número de estudiantes que tiene la institución. Se necesita un comedor porque en la actualidad no hay.</p> <p>-Hay que mejorar los almuerzos</p>
		Resultados	<p>- La receta de calidad más parecida a la de nuestro colegio es la Departamental porque a los estudiantes de 11 se les hace un pre icfes para sacar unas pruebas altas por si se sacan pruebas altas se deja al colegio en alto.</p> <p>-Igual a los estudiantes de 3, 5 y 9 que también hacen pruebas se los prepara porque secretaria de educación califica a los colegios para ver en categoría quedan, en que estándar o que promedio se encuentra si en un nivel medio, alto o bajo y se miden los métodos de</p>

			aprendizaje que nos están enseñando a nosotros para presentar una prueba de estas y contestar de la mejor manera.
		Compromisos y responsabilidades	-Los estudiantes deben cumplir con la norma del colegio porque si no lo hace estaría desacatando las normas y el colegio tendría la autoridad para sancionarlo.
		<u>Funcionamiento del SGC</u>	<p>-Nosotros suponemos que a ellos les preguntan si están de acuerdo con el sistema de calidad de la institución</p> <p>-En esos momentos nosotros los estudiantes nos sentimos como presionados por que podemos decir algo que a los otros estudiantes no le vaya a gustar, porque lo me gusta a mí no le tiene que gustar a otra persona, por eso no queremos cometer ese error y lo que diga el profesor decimos que está bien eso nos tiene un poco presionados, pero a veces decimos propuestas que son interesantes y ellos las tienen en cuenta, pero siempre ellos tienen la decisión de gestionarla o no.</p>

			<p>- Bueno el sistema no debería traer dificultades sino beneficios por que el sistema revisa como está el colegio frente a los parámetros nacionales exigidos por el gobierno y si una institución no cumple con entonces no es apta como un centro educativo.</p> <p>-La implementación del SGC ha beneficiado por que yo me rijo por las normas y ya no me estoy saliendo de clase porque una persona capacitada en el tema lo está explicando para yo lo entienda, me explican las temáticas de forma que yo entienda, aunque uno debería buscar en otros sitios para ver si lo que le están diciendo a uno es verdad o es mentira para corregir al profesor</p> <p>-Reconocimiento, premios.</p> <p>- Los estudiantes deben adaptarse a las nuevas normas del sistema porque así se van a obtener reconocimientos.</p>
		Clima escolar	

		<p>Factores asociados al componente académico</p>	<ul style="list-style-type: none">- La receta de calidad más parecida a la de nuestro colegio es la Departamental porque a los estudiantes de 11 se les hace un pre icfes para sacar unas pruebas altas por si se sacan pruebas altas se deja al colegio en alto.- Me parecen importantes los proyectos de ecología y parte del proyecto e bilingüismo.-Entonces para eso hay profesores que utilizan actividades dinámicas que lo ayudan a uno a captar mejor hay otros que no las utilizan y se hace más complicado de entender, ya que solo llegan al salón a explicar su clase, tratan de la mejor manera de explicar, pero hay muchos estudiantes que no entienden y muchas veces los estudiantes no dicen que no entendieron por el profesor, para que este no se moleste y queda con la duda si están haciendo las cosas bien o mal.- Y no es lo mismo buscar por internet a que un profesor te explique por qué hay muchos profesores que manda a buscar e internet y no es
--	--	---	--

			<p>lo mismo leer y leer a que alguien te explique de una forma didáctica y que tenga la paciencia de explicártelo una, dos o hasta tres veces si no lo ha entendido y aquí hay profesores que eso no lo hacen.</p> <p>-En el colegio tenemos la parte ecológica cuidamos los recursos naturales y los preservamos y tratamos de reciclar lo más posible, tratamos de separar el plástico de la materia orgánica, lo inorgánico de lo inorgánico, y tenemos proyectos ambientales donde nos encargamos de esa parte.</p>
		Condiciones institucionales	<p>-Tenemos el sistema de seguridad y la implementación de salud.</p> <p>- Mejoraría la parte de la salud, que la institución tuviera los implementos necesarios si un niño se cae y tiene un golpe llevarlo a una enfermería y no trasladarlo hasta un hospital, o sea yo trataría de mejorar aquí teniendo una mejor enfermería para el colegio.</p> <p>- Estamos cómodamente por qué hay instituciones que no tienen esas comodidades</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Pero aquí hay salones que no tiene abanicos ni sillas completas. - Hay que mejorar los almuerzos, porque han mejorado con respecto a cómo eran antes, pero todavía son malos las señoras que los sirven deben ser más aseadas y no utilizar las manos. - Ellas utilizan guantes, pero deberían usar un cucharon porque algunas personas les produce asco ver eso, sirven el pollo, las ensaladas con las manos menos el arroz porque para el arroz utilizan una cuchara chiquitica.
		Cultura organizacional	-Los estudiantes deben cumplir con la norma del colegio porque si no lo hace estaría desacatando las normas y el colegio tendría la autoridad para sancionarlo.
		Factores asociados al componente administrativo	

		Factores asociados a las instituciones sociales	
--	--	---	--

GRUPO FOCAL	ÁMBITO	COMPONENTES	EXTRACTO
Estudiantes de la Institución Educativa Distrital Elena de Chawvin	-Conocimiento del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la escuela	Actores involucrados en la implementación	<p>- (Los padres de familia) pues no participan de los procesos académicos, pero si exigen y regañan cuando los resultados no son los esperados</p> <p>- La participación de los padres está limitada por las actividades laborales, y es posible que piensen que ya los estudiantes están grandes como para asumir responsabilidades.</p> <p>- Es posible su implementación, pero con la participación de todos padres, profesores, estudiantes y</p>

			<p>el rector, ya que un sistema es un conjunto que se relacionan, con para mejorar la calidad.</p> <p>-Pienso que para poder cambiar algún proceso todos deben estar de acuerdo, pues solo con la intención de uno de los actores de la comunidad no se pueden llevar a cabo cambios en la escuela, se requiere hacer actividades como un foro para que todos los docentes opinen acerca del tema y se llegue a acuerdos sobre lo que se debe llevar acabo</p>
		Diseño y ejecución de procesos	
		Mecanismos de participación	

	-Concepciones de calidad	Valores	<ul style="list-style-type: none">- La receta de calidad debe incluir la participación e interés de los padres de familia- Los estudiantes aún son adolescentes y requieren guía, representada en consejos y no regaños.- De igual manera ante esta situación y algunas en las que los estudiantes se agreden los docentes deben indagar en las razones de los estudiantes en su comportamiento para lo que se requiere orientación escolar, para hacer un seguimiento más especializado a la problemática de los estudiantes y no solo mandarlos a estudiar- Un colegio de calidad debe tener empleados que traten de manera amable a los estudiantes y los saluden cuando llegue en las mañanas.
--	-----------------------------	---------	---

			-Los estudiantes en edad adolescente actúan como lo hacen por estar confundidos y no tener claro que es lo que debe hacer y toman malos caminos, esto se da si los padres no están presentes.
		Gestión	<p>- Los estudiantes consideran que la calidad de la educación no debe dejar de lado la seguridad pues el colegio sufre mucho con este problema consideran que las autoridades no deben esperar que ocurra algo grave para tomar medidas.</p> <p>- De igual manera debe realizarse actividades culturales y deportivas, en algún momento en el plantel hubo banda de paz, comparsas, juegos Inter cursos y en la actualidad no se da y los estudiantes no saben cuáles han sido las razones para dejar de hacer estas actividades en la institución.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - formarse incluye actividades deportivas y culturales y no solo actividades académicas. - La importancia de incluir en las actividades diarias actividades de recreación, que saquen a los estudiantes de la rutina diaria. -Que permitan la integración entre todos los miembros de la comunidad educativa y hacer lazos afectivos.
		Métodos pedagógicos	
		Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> -Una institución donde las funcionarias traten con amabilidad a los estudiantes -Colegio donde los maestros no se enfoquen solo en dar clases, sino también en las necesidades de los estudiantes.

			<p>- Un colegio de calidad debe tener empleados que traten de manera amable a los estuantes y los saluden cuando llegue en las mañanas.</p> <p>- La calidad también incluye tener unos docentes bien pagos, que haya equivalencia entre los que trabajan y lo que ganan, ya que con bajos ingresos los docentes no se motivan a trabajar con dedicación</p>
		Infraestructura y recursos	<p>-No se demuestra calidad ocultando a las secretarías de educación la realidad de la institución, no se puede hablar de calidad si no hay sillas, las aulas son insuficientes y menos si en esas condiciones se pretende implementar la jornada única.</p> <p>- institución que tuviera ambientes tranquilos, con sillas completos, donde no haya la necesidad de buscar sillas en otras aulas y con espacios aseados.</p>

			<ul style="list-style-type: none">- Un colegio ideal es una IE donde los estudiantes lo sientan como su casa en cuanto a su presentación y aseo que estimule las ganas de estudiar-Se deben mejorar las condiciones del comedor escolar, dotar la sala de informática con suficientes equipos para todos los estudiantes.-Se debe ofrecer los servicios del departamento de orientación, primeros auxilios y enfermería.-Considera que debe mejorarse los espacio en las aulas para no tener muchos estudiantes en espacios reducidos, mejorar los tableros y mantener una buena ventilación con cualquier método, mobiliario para el docente y canecas en cada salón-Otro aspecto que debería tenerse en cuenta es la mejora del comedor escolar ya que las raciones de alimentos no
--	--	--	---

			<p>son lo suficiente para sostener a los estudiantes que están en jornada única lo que afecta a los estudiantes a la hora de estudiar.</p> <p>- La institución educativa solicita ayuda a los padres de dinero para la reparación y dotación de materiales e infraestructura lo cual no debe ser porque esta debe ser responsabilidad del colegio y de la secretaria de educación.</p>
	-Significados y tensiones derivados del proceso de implementación del SGC en la escuela	Compromisos y responsabilidades	<p>- Es posible su implementación, pero con la participación de todos padres, profesores, estudiantes y el rector, ya que un sistema es un conjunto que se relacionan, con para mejorar la calidad.</p> <p>- Los estudiantes están obligados a hacer lo que el colegio diga en su manual porque si no cumple puede ser sancionado</p>

		<u>Funcionamiento del SGC</u>	<p>-Pienso que para poder cambiar algún proceso todos deben estar de acuerdo, pues solo con la intención de uno de los actores de la comunidad no se pueden llevar a cabo cambios en la escuela, se requiere hacer actividades como un foro para que todos los docentes opinen acerca del tema y se llegue a acuerdos sobre lo que se debe llevar acabo.</p> <p>-Con la implementación de un SGC en la IE los estudiantes podrían estar más a gusto. Un SGC debe incluir actividades que beneficien y estimulen a los estudiantes y no solo que pretendan obtener mejores resultados en pruebas y mayor nivel académico. -Es decir que se equilibre los derechos y los deberes de los</p>

			estudiantes esta iniciativa motivaría a los estudiantes a cumplir con agrado todos sus compromisos.
	-Alcances y limitaciones percibidos del proceso de implementación del SGC	Clima escolar	<p>- Un colegio ideal es una IE donde los estudiantes lo sientan como su casa en cuanto a su presentación y aseo que estimule las ganas de estudiar</p> <p>- la institución se preocupa por mantener a los niveles académicos, pero no sienten que el colegio le brinda actividades de interés para los estudiantes.</p> <p>-A los estudiantes se les exige, pero no se les da nada</p> <p>- Un colegio de calidad debe tener empleados que traten de manera amable a los estuantes y los saluden cuando llegue en las mañanas.</p> <p>-Con la implementación de un SGC en la IE los estudiantes podrían estar más a gusto. Un SGC debe incluir actividades que beneficien y estimulen a los</p>

			estudiantes y no solo que pretenden obtener mejores resultados en pruebas y mayor nivel académico. -Es decir que se equilibre los derechos y los deberes de los estudiantes esta iniciativa motivaría a los estudiantes a cumplir con agrado todos sus compromisos.
		Factores asociados al componente académico	<p>-Colegio donde los maestros no se enfoquen solo en dar clases, sino también en las necesidades de los estudiantes.</p> <p>- la institución se preocupa por mantener a los niveles académicos.</p> <p>- Un SGC debe incluir actividades que beneficien y estimulen a los estudiantes y no solo que pretenden obtener mejores resultados en pruebas y mayor nivel académico.</p>

			<p>-En algún momento en el plantel hubo banda de paz, comparsas, juegos Inter cursos y en la actualidad no se da y los estudiantes no saben cuáles han sido las razones para dejar de hacer estas actividades en la institución.</p> <p>- La importancia de incluir en las actividades diarias actividades de recreación, que saquen a los estudiantes de la rutina diaria. Que permitan la integración entre todos los miembros de la comunidad educativa y hacer lazos afectivos,</p>
		Condiciones institucionales	<p>- No se demuestra calidad ocultando a las secretarías de educación la realidad de la institución, no se puede hablar de calidad si no hay sillas, las aulas son insuficientes y menos si en esas condiciones se pretende implementar la jornada única.</p>

			<p>-Se deben mejorar las condiciones del comedor escolar, dotar la sala de informática con suficientes equipos para todos los estudiantes.</p> <p>-Se debe ofrecer los servicios del departamento de orientación, primeros auxilios y enfermería.</p> <p>-Considera que debe mejorarse los espacio en las aulas para no tener muchos estudiantes en espacios reducidos, mejorar los tableros y mantener una buena ventilación con cualquier método, mobiliario para el docente y canecas en cada salón</p> <p>-Otro aspecto que debería tenerse en cuenta es la mejora del comedor escolar ya que las raciones de alimentos no son lo suficiente para sostener a los estudiantes que están en jornada única lo que afecta a los estudiantes a la hora de estudiar.</p>
--	--	--	--

			<p>- no se debe implementar acciones en el colegio si no existen las condiciones.</p> <p>-Los estudiantes permanecen doce horas en las IE por motivo de la jornada única, pero no se dan las condiciones para tener una permanencia cómoda y placentera. La jornada única no es respaldada con una buena alimentación y con buenas condiciones de aseo</p> <p>- Se deben mejorar la oferta de alimentos para los estudiantes en el kiosco, con alimentos más nutritivos</p> <p>-Para lo que se requiere orientación escolar, para hacer un seguimiento más especializado a la problemática de los estudiantes y no solo mandarlos a estudiar</p>
		Cultura organizacional	<p>-En algún momento en el platel hubo banda de paz, comparsas, juegos Inter cursos y en la actualidad no se da y los estudiantes no saben cuáles han sido las</p>

			<p>razones para dejar de hacer estas actividades en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none">- La importancia de incluir en las actividades diarias actividades de recreación, que saquen a los estudiantes de la rutina diaria. Que permitan la integración entre todos los miembros de la comunidad educativa y hacer lazos afectivos,- La implementación del SGC en la institución le ha quitado algunos beneficios, como el de graduarse con toga, es algo aparentemente mínimo pero que es importante para los estudiantes.- Igualmente, no se debe cobrar dinero a los estudiantes para realizar actividades de celebración, las colaboraciones deben estar dirigidas a ofrecer servicios a los estudiantes como el botiquín.
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- Existen deficiencias en los servicios de aseo y mantenimiento, estas deficiencias deben ser asumidas por los estudiantes que les toca barrer y recoger basura.- La institución educativa solicita ayuda a los padres de dinero para la reparación y dotación de materiales e infraestructura lo cual no debe ser porque esta debe ser responsabilidad del colegio y de la secretaria de educación.- Un colegio de calidad debe tener empleados que traten de manera amable a los estuantes y los saluden cuando llegue en las mañanas.- Los estudiantes están obligados a hacer lo que el colegio diga en su manual porque si no cumple puede ser sancionado
--	--	--	---

		Factores asociados al componente administrativo	
		Factores asociados a las instituciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> - La participación de los padres está limitada por las actividades laborales, y es posible que piensen que ya los estudiantes están grandes como para asumir responsabilidades. - Los estudiantes consideran que la calidad de la educación no debe dejar de lado la seguridad pues el colegio sufre mucho con este problema consideran que las autoridades no deben esperar que ocurra algo grave para tomar medidas. - La calidad también incluye tener unos docentes bien pagos, que haya equivalencia entre los que trabajan y lo que ganan, ya que con bajos ingresos los docentes no se motivan a trabajar con dedicación

			<p>- La jornada única no es respaldada con una buena alimentación y con buenas condiciones de aseo</p> <p>-Los estudiantes en edad adolescente actúan como lo hacen por estar confundidos y no tener claro que es lo que debe hacer y toman malos caminos, esto se da si los padres no están presentes.</p>
--	--	--	---